



STICHTING SAMEN VERDER

Bartje – Klaartje – Samen Uit – Decemberactie

Klachtenprocedure SSV

25 mei 2018

Voor het goed functioneren van mensen in een organisatie, is het van belang dat klachten op een goede manier worden behandeld. Naast het recht doen aan ieder persoon, kunnen klachten ook verbeterpunten aanleveren voor onze organisatie.

We onderscheiden twee categorieën personen:

- a. medewerkers van de stichting
- b. cliënten van de stichting of externen

ad a:

De medewerkers van de SSV behoren allen, door hun activiteiten, tot één van de projecten van de stichting of tot de facilitaire dienst, het zgn. Projectbureau. Ieder project en ook het Projectbureau wordt geleid door een of meerdere projectleiders.

Indien een medewerker een klacht heeft over de activiteit of over een medewerker, dan wordt dit in eerste instantie besproken met de projectleider.

- Indien dit overleg leidt tot een bevredigende oplossing voor zowel de betreffende medewerker als voor de projectleider, wordt dit item afgesloten.
- Als dit overleg geen oplossing biedt, stelt de projectleider aan de medewerker voor de klacht aan het bestuur voor te leggen. Gaat deze hiermee akkoord, verzorgt de projectleider de melding, al dan niet in samenwerking met de betrokkene, aan het bestuur.
- Het bestuur zal de partijen horen en daarna besluiten nemen die wenselijk c.q. noodzakelijk geacht worden.

In een situatie waarbij een medewerker zich rechtstreeks tot het bestuur, mondeling of schriftelijk, wendt, zal het bestuur:

- de projectleider hiervan in kennis stellen
- overleg hebben met zowel de betrokken medewerker als met de projectleider
- na hoor en wederhoor te hebben toegepast, een besluit nemen dat moet leiden tot de oplossing van de situatie.

ad b:

Als cliënten van de stichting of externen een klacht hebben over een activiteit van de stichting of over een bejegening door een medewerker van de stichting, kan deze worden ingediend bij:

- a. of de projectleider van het betreffende project
- b. of het bestuur

Als de klacht wordt ingediend bij de projectleider zal deze de medewerker die hierbij betrokken is hierover inlichten en de gelegenheid geven op de klacht te reageren.

Indien noodzakelijk zal ook de klager om nadere informatie worden gevraagd.

Getracht zal worden om de klacht tot wederzijdse tevredenheid op te lossen.

Kantoor: Meerlaan 25 - 4103 XZ CULEMBORG

Telefoon (van 9 - 12 uur): 0345 - 52 05 21

Bank: **ABN-AMRO Bank** NL23ABNA0819770620

K.v.K. 41059404 BTW nr. NL802605618B01

E-mail: info@stichtingsamenverder.com

Website www.stichtingsamenverder.com



STICHTING SAMEN VERDER

Bartje – Klaartje – Samen Uit – Decemberactie

Indien dit niet lukt en geen oplossing bewerkstelligd kan worden, zal de projectleider het geheel voorleggen aan het bestuur.

Het bestuur zal dan, na zorgvuldig onderzoek, een besluit nemen.

Als de klacht wordt ingediend bij het bestuur zal de projectleider hiervan in kennis worden gesteld.

Het bestuur zal de projectleider verzoeken bovenstaande procedure ter afhandeling te volgen.

Indien de klacht de projectleider zelf betreft, zal het bestuur volgens de procedure hoor en wederhoor toepassen bij zowel de klager als degene waartegen de klacht is gericht.

Na dit onderzoek zal het bestuur een besluit nemen dat zoveel mogelijk recht doet aan zowel de klager als de persoon waartegen de klacht gericht is.

Afhandeling:

Het bestuur zal de tijd voor de afhandeling van klachten zo kort mogelijk houden.

Betrokkenen worden ingelicht over de tijd die, naar verwachting, nodig is voor behandeling en besluitvorming.

Kantoor: Meerlaan 25 - 4103 XZ CULEMBORG

Telefoon (van 9 - 12 uur): 0345 - 52 05 21

Bank: **ABN-AMRO Bank** NL23ABNA0819770620

K.v.K. 41059404 BTW nr. NL802605618B01

E-mail: info@stichtingsamenverder.com

Website www.stichtingsamenverder.com