

Klachtenprocedure Stichting De Steenfabriek Montfoort.

Binnen de stichting vinden we dat we met respect met elkaar moeten omgaan. Dat geldt voor het bestuur en de vrijwilligers die de activiteiten begeleiden. Daarom hebben we ook een vrijwilligersbeleid opgesteld dat we met alle vrijwilligers doorspreken. We kunnen niet voorkomen dat er wel eens een situatie ontstaat die kan leiden tot een klacht. Wij nemen dit altijd serieus en u kunt van het bestuur verwachten dat wij hier vertrouwelijk mee omgaan en de klacht zorgvuldig afhandelen.

Het kan voorkomen dat u een klacht heeft. Het indienen van een klacht gaat als volgt.

Artikel 1. Definitie

Een klacht is een schriftelijke uiting van een deelnemer aan een activiteit van de stichting of de verzorger van een deelnemer, gericht aan de secretaris van de stichting, waarin deze zijn of haar beklag doet over het beleid dan wel een gedraging.

Artikel 2. Doel

Deze procedure heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij de stichting binnenkomen.

Artikel 3. Registratie

Van elke klacht wordt door het bestuur op een klachtenformulier de volgende informatie geregistreerd:

- datum dat klacht binnenkomt;
- op wat voor manier komt de klacht binnen;
- naam, adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres van de klager;
- relatie van de klager met de stichting;
- type en omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de door het bestuur van de stichting te ondernemen actie en datum van definitieve afhandeling.

Artikel 4. Afwikkeling

De persoon die de klacht indient krijgt altijd een ontvangstbevestiging toegestuurd. Vervolgens zal de klacht zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie weken, schriftelijk worden beantwoord. Indien de klacht niet binnen de termijn van drie weken kan worden afgehandeld c.q. beantwoord, zendt de secretaris van de stichting de klager binnen deze termijn een bericht waarin wordt aan gegeven wanneer een antwoord tegemoet kan worden gezien.

Artikel 5. Beroep

Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, wordt de klacht in handen gegeven door een ander bestuurslid van de stichting. Deze handelt de klacht verder af door tenminste telefonisch contact op te nemen met de klager en, al naar gelang van de bevindingen, hetzij de klager uit te nodigen voor een gesprek hetzij de klacht verder schriftelijk af te doen.

Artikel 6. Evaluatie

Tenminste een maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de klachten. Voor zover nodig treft de voorzitter naar aanleiding van dit overzicht maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen.

Wilt u na het lezen van deze klachtenprocedure een klacht indienen, mail dan uw klacht naar de secretaris van de Stichting De Steenfabriek Montfoort, mail naar info@desteenfabriekmontfoort.nl of stuur een brief naar mevrouw Christina Heeringa, Waterviolier 66, 3417 RA, Montfoort.