

Klachtenprotocol van de stichting STOER

april 2017

Waarom dit protocol?

De stichting STOER streeft naar een zo groot mogelijke tevredenheid van de senioren binnen de gemeenten Rheden en Rozendaal, die contact hebben met de vrijwilligers en de beroepskrachten van de stichting. De vrijwilligers en beroepskrachten doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat u niet geheel tevreden bent over de het contact of andere contacten.

Dan hopen wij dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons laat weten, zodat we samen een oplossing kunnen zoeken om herhaling te voorkomen om daarmee ook de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en om uw ontevredenheid te kunnen wegnemen.

Hieronder vindt u informatie hoe u uw klacht over onze medewerker of vrijwilliger kenbaar kunt maken en over de wijze waarop met uw klacht verder wordt omgegaan.

Interne klachtenregeling

Bent u ontevreden over een gesprek met één van de vrijwilligers, het contact met de beroepskracht (en) of over de werkwijze rondom één van de projecten of activiteiten? Komt u er niet uit en is het niet mogelijk dit onderling uit te praten?

U kunt dan hierover een klacht indienen bij de klachtencoördinator van de stichting STOER. Samen met u gaan we dan het probleem bespreken en proberen wij het op te lossen.

We verzoeken u om uw klacht zo spoedig mogelijk in te dienen doch uiterlijk binnen drie maanden nadat de aanleiding voor de klacht heeft plaatsgevonden. U ontvangt binnen twee weken nadat u, uw klacht schriftelijk bij de klachtencoördinator heeft ingediend een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure.

Vervolgens zal de klachtencoördinator een onderzoek starten en contact met u opnemen om de klacht met u te mondeling bespreken.

Wij steven er naar binnen drie maanden een oplossing te vinden voor uw de klacht en deze af te handelen.

Privacy

Iedere betrokkene(n) die bij de uitvoering van de klachtenregeling betrokken is en daarmee beschikking heeft over vertrouwelijke gegevens van alle partijen is verplicht tot geheimhouding.

U kunt uw klacht per brief of e-mail richten aan:

Bestuur stichting STOER
T.a.v.: de Klachtencoördinator

Nieuw Schoonoord 2
6881 TV Velp.
E-mailadres: bestuur@stichtingstoer.nl