



## **KLACHTENREGELING DE ZAAK VAN ERMELO**

Klachten voorkomen en verhelpen is het doel van onderstaande regeling. In de regeling staat beschreven hoe we omgaan met klachten. Daarbij onderscheiden we klachten van klanten en klachten van medewerkers van de stichting. Een 'medewerker' is iemand die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de stichting.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van onvrede over de dienstverlening, behandeling of over handelingen en gedragingen van medewerkers van de stichting, die door de klager als onjuist of onvoldoende wordt ervaren.

### **Toepassingsgebied**

Een klacht in de zin van deze regeling is een op schrift gestelde klacht.

Afhankelijk van de zaak waarop de klacht betrekking heeft, moet een klacht door klanten ingediend worden bij de winkelcoördinator, de goederencoördinator of hun vervanger, Een medewerker dient zijn klacht in bij zijn directe leidinggevende of als de klacht de leidinggevende betreft, bij de directie. Een klacht die betrekking heeft op de bedrijfsleider moet aan het bestuur gericht te worden.

### **Bevoegdheden/verantwoordelijkheden**

1. De directie is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
2. De klachtenontvanger neemt de klacht in ontvangst, reikt zo nodig een klachtenformulier uit of neemt de klacht op het daartoe bestemde formulier op. Een klachtenontvanger is degene bij wie de klacht binnenkomt.
3. Het bedrijfsbureau analyseert en registreert de klachten.

### **Aanpak en werkwijze**

1. De klachtenontvanger wijst de klager er zo nodig op dat de klacht schriftelijk moet worden ingediend en verstrekt het klachtenformulier.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Het klachtenformulier gaat naar de directie.
4. De directie laat het bedrijfsbureau binnen één week een ontvangstbevestiging sturen.
5. De directie geleidt de klacht naar de desbetreffende coördinator of leidinggevende voor nadere rapportage.
6. De leidinggevende wint onmiddellijk nadere informatie in bij de klager en/of de medewerker waarover geklaagd wordt. De leidinggevende geeft de beklagde inzage in het klachtenformulier.
7. De leidinggevende adviseert na analyse over de oorzaak en na overleg met betrokken medewerker(s) de directie met betrekking tot afhandeling, respectievelijk het te geven antwoord, aan de klager.
8. De directie deelt binnen drie weken aan klager mee wat hij heeft besloten en informeert klager over de wijze van afhandeling. Als dit niet binnen drie weken haalbaar is, dan bericht hij klager over het te volgen tijdsplan.
9. De directie deelt de desbetreffende leidinggevende zijn besluit mee en neemt zo nodig maatregelen ter verbetering.
10. De verbetervoorstellen worden via het managementteam of via het bestuur geïmplementeerd.



11. De leidinggevende stelt de medewerker over wie geklaagd is, of die verantwoordelijk is voor de dienstverlening of faciliteit waarover geklaagd is, op de hoogte van de afhandeling.
12. De directie geeft na afsluiting van het dossier de informatie ter archivering aan het bedrijfsbureau.

Jaarlijks verzamelt en analyseert het bedrijfsbureau de klachten. Het resultaat hiervan wordt besproken in het managementteam. In het jaarverslag wordt jaarlijks melding gemaakt van de aard en het aantal van binnengekomen klachten.

Als de klacht een leidinggevende zelf betreft dan wordt de klacht behandeld door de directie. Klachten over de directie in zijn hoedanigheid als directeur worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van de Stichting Vrienden van De Zaak van Ermelo.

Klagers of medewerkers die het niet eens zijn met de gekozen afhandeling kunnen binnen vier weken na ontvangst van het bericht van afhandeling bezwaar aantekenen bij het bestuur. Binnen zes weken doet het bestuur verslag van de behandeling en de resultaten van het bezwaar.