



Klachtenprocedure

Als bestuur van de Einekoer zien wij klachten als een mogelijkheid om de werkomstandigheden van vrijwilligers of de dienstverlening aan onze gasten te verbeteren.

Klachten door vrijwilligers

In eerste instantie kunnen wensen of klachten van vrijwilligers bij de beheerder worden gemeld. Wanneer de wens of klacht in de beleving van de vrijwilliger door de beheerder niet afdoende wordt opgelost dan kan de vrijwilliger zich wenden tot de contactpersoon voor de vrijwilligers binnen het bestuur.

De klacht wordt door de vrijwilliger of de contactpersoon vastgelegd op een klachtenformulier. De klacht wordt tijdens de eerstvolgende DB vergadering besproken. Het besluit en de te nemen maatregelen worden door het DB vastgelegd op het klachtenformulier.

Zo spoedig mogelijk na de DB vergadering zal één van de bestuursleden het besluit en de eventueel te nemen maatregelen (bij voorkeur mondeling) mededelen en toelichten aan vrijwilliger die de klacht heeft ingediend. Wanneer de gebruiker of gast hier om vraagt kan het besluit schriftelijk of via de mail worden bevestigd.

Klachten door vaste gebruikers of gasten

In eerste instantie kunnen wensen of klachten van gebruikers / gasten bij de beheerder worden gemeld. Wanneer de wens of klacht in de beleving van de gebruiker / gast door de beheerder niet afdoende wordt opgelost dan kan hij zich wenden tot de voorzitter het Dagelijks Bestuur.

De klacht wordt door de gebruiker / gast of de voorzitter vastgelegd op een klachtenformulier. De klacht wordt tijdens de eerstvolgende DB vergadering besproken. Het besluit en de te nemen maatregelen wordt door het DB vastgelegd op het klachtenformulier.

Zo spoedig mogelijk na de DB vergadering zal één van de bestuursleden het besluit en de eventueel te nemen maatregelen (bij voorkeur mondeling) mededelen en toelichten aan gebruiker / gast die de klacht heeft ingediend. Wanneer de gebruiker / gast hier om vraagt kan het besluit schriftelijk of via de mail worden bevestigd.