



Klachtenreglement

Stichting Doe Mee(r), rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder, dhr. L. Schrier, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

Definitie:

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van Stichting Doe Mee(r), of van door de stichting ingeschakelde derde.

Een klacht moet schriftelijk bij Stichting Doe Mee(r) worden ingediend.

Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder
- Datum van de melding
- Omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd.

De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.

Indien deze termijn onvoldoende is om de klacht af te handelen, wordt de klant daarvan schriftelijk op te hoogte gesteld met een vermelding van de te verwachten termijn waarop de klacht afgehandeld kan worden.

De klacht wordt behandeld door de bestuurder of een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Zowel de indiener van de klacht, als degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.

In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden getroffen.

Indien partijen er onderling niet uitkomen, kan een onafhankelijke geregistreerde mediator worden ingezet. Gegevens van dit bureau zijn opvraagbaar.

Stichting Doe Mee(r) draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Vastgesteld door de raad van bestuur en de raad van toezicht te Hengelo, op 1 oktober 2012.