

Procedure klacht afhandeling

DOELSTELLING

In deze procedure wordt beschreven op welke wijze Stichting Samen Top een formele klacht afhandelt zodanig dat de afhandeling op een rechtvaardige, snelle en uniforme wijze geschiedt.

WERKPROCES

No	Korte beschrijving van processtap + functie uitvoerder	Uitvoerder, werkwoord, tijd en registratie (hyperlink naar onderliggende documenten)
1	Medewerker van organisatie ontvangt een klacht	Medewerker van Samen Top ontvangt klacht en vraagt de klager om het schriftelijk op te stellen en in te dienen via klachten@samentop.nl of per brief in te sturen. Op de site is deze informatie te vinden, doorverwijzen naar site kan ook: https://www.samentop.nl/ik-heb-een-klacht-of-eencompliment/
2	Klachtfunctionaris stuurt bevestiging	Klachtfunctionaris stuurt binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst naar klager.
3	Klachtfunctionaris zet klacht in klachtregistratie formulier en stelt directie op de hoogte	Klachtfunctionaris zet de klacht in het klachtenregistratie formulier en brengt de directie op de hoogte.
4	Klachtfunctionaris stelt onderzoek in	Klachtfunctionaris voert een onderzoek uit. De directie wordt op de hoogte gehouden van werkwijze en ontwikkelingen.
5	Klachtfunctionaris brengt advies uit	Klachtfunctionaris brengt advies uit aan de hand van bevindingen van het onderzoek naar de directie
6	Advies wordt uitgevoerd	Advies van de klachtfunctionaris wordt uitgevoerd door betrokken personen.
6	Directeur en klachtfunct evalueren actie plan	Directeur en klachtfunctionaris evalueren het actieplan, klachtproces en het resultaat
7	Opgelost: Klachtfunctionaris sluit klacht	Als de klacht opgelost is (binnen 6 weken, ivm uitgebreid onderzoek kan verlenging van 4 weken plaatsvinden), beschrijft de klachtenfunctionaris het doorlopen proces +

		verwerkt de bevindingen in het klachten registratie formulier en sluit de klacht.
8	Niet opgelost: klachtfunctionaris of klager zet klacht door naar geschillen commissie	Als de klacht niet opgelost is en tot een officieel geschil dreigt te komen, wordt de klacht doorgezet naar de geschillen commissie. Dit kan zowel door de klachtfunctionaris als door de klager gedaan worden. (Nb: Iedereen kan/mag de klacht doorzetten)

Klachtfunctionaris: A. Leijtens

Mailadres: Klachten@samentop.nl

www.geschillencommissie.nl

Vertrouwens persoon: Nicolette Cremers - ECKG 023-7001210/06-42848007 of per mail info@eckg.nl.