

Klachtenprocedure

Het streven is alle werkzaamheden, communicatie, acties en overige zaken die te maken hebben met het reilen en zeilen van Stichting HelpTeamWork goed te laten verlopen. Mocht u ondanks deze intentie klachten of opmerkingen hebben, dan is de volgende procedure van toepassing:

U wendt zich zo mogelijk met uw klacht tot de betrokken medewerker/vrijwilliger. De medewerker/vrijwilliger tracht de klacht in overleg met u op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. De medewerker/vrijwilliger meldt een klacht altijd bij de voorzitter van het bestuur van HelpTeamWork. De voorzitter schrijft een brief aan u met betrekking tot de procedure en termijn van afhandeling (max. 14 dagen, tenzij de omstandigheden (vakantie e.d.) een langere termijn aannemelijk maken).

Is de klacht door de medewerker/vrijwilliger naar uw oordeel niet op een bevredigende wijze afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie van HelpTeamWork, dan neemt u schriftelijk contact op met de voorzitter van het bestuur van HelpTeamWork. Deze stuurt u vervolgens een klachtenformulier.

Na ontvangst van het door u ingevulde klachtenformulier wordt de klacht behandeld door het bestuur en ontvangt u volgens de aangegeven termijn de reactie van het bestuur.

De beklaagde wordt verzocht binnen zeven dagen schriftelijk de klacht te weerleggen bij het bestuur.

Het bestuur geeft reactie aan u na hoor en wederhoor. Bij betrokkenheid van een bestuurslid wordt dit door één van de overige leden bestuursleden gedaan, binnen de termijn van 14 dagen.

Bij voortduring van de klacht zal de voorzitter zelf nog een laatste oordeel geven. Komen er echter nieuwe feiten naar voren dan wordt de gehele procedure opnieuw gevolgd.