

Organisatie: Almelo Sociaal
Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid/klacht van de hulpvrager over de ondersteuning/informatie en/of bejegening door de vrijwilliger van Almelo Sociaal.

Artikel 2: Doelstelling klachtenreglement

- 2.1 Recht doen aan de klager.
- 2.2 Kwaliteitsverbetering van de organisatie en dienstverlening van de vrijwilliger.

Artikel 3: Uitgangspunten

- 3.1 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Zowel klager als aangeklaagde krijgen de gelegenheid mondeling of schriftelijk hun mening over de gang van zaken toe te lichten.
- 3.2 De klacht is ontvankelijk indien:
 - Hij betrekking heeft op een gebeurtenis die niet langer dan een half jaar voor de datum van ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - De aangeklaagde op het moment van de gebeurtenis in de rechtmatige uitoefening van zijn functie bij Almelo Sociaal handelde.
- 3.3 De klacht dient binnen een termijn van 3 maanden na ontvangst te zijn afgehandeld.
- 3.4 De privacy van de klager en de aangeklaagde wordt gewaarborgd.

Artikel 4: Klachtenprocedure

4.1 Overleg met de betrokkene

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken vrijwilliger van Almelo Sociaal om te proberen door middel van overleg de ontevredenheid weg te nemen.

4.2 Bemiddeling

- 4.2.1 Als de klager met de betrokken vrijwilliger niet tot een oplossing komt, of reden heeft om zich niet tot deze persoon te wenden, kan de klacht bij de voorzitter van het betrokken onderdeel¹ van Almelo Sociaal worden ingediend. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. De voorzitter zal trachten via bemiddeling de kwestie tot een oplossing te brengen.

4.3 Klachtenbehandeling

- 4.3.1 Blijft de onvrede van klager ook na bemiddeling bestaan of wenst klager geen bemiddeling, dan kan hij schriftelijk aan de voorzitter van het bestuur van de Stichting Almelo Sociaal om een klachtenbehandeling vragen.
- 4.3.2 De klager krijgt binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. De voorzitter van het bestuur van de Stichting Almelo Sociaal neemt de klacht in behandeling, hoort alle partijen en komt tot een definitief oordeel.
- 4.3.3 De voorzitter van het bestuur van de Stichting Almelo Sociaal deelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is schriftelijke mede of het bestuur van Almelo Sociaal naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

5 Inwerkingtreding

- 5.1 Dit klachtenreglement is per in werking getreden.
- 5.2 Eventuele wijziging van het reglement is voorbehouden aan het bestuur van Almelo Sociaal.

6 Onvoorzien

- 6.1. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist het bestuur van Almelo Sociaal.

Dit klachtenreglement is door het bestuur van Almelo Sociaal goedgekeurd en vastgesteld.

Almelo,

¹ De Stichting Almelo Sociaal heeft een overkoepelend het bestuur en kent de volgende onderdelen: de Kliëntenraad Almelo (KRA), de Stichting Collectief Overleg Samenwerkende Bonden voor Ouderen (COSBO), de Belangengroep Gehandicapten Almelo (BGA) en de WMO-adviesraad. Ieder onderdeel van Almelo Sociaal heeft een eigen bestuur.