



Op diverse plekken binnen SamenMeer kunnen klachten van bezoekers of vrijwilligers binnenkomen. Dat kunnen klachten zijn over het beleid of uitingen van de organisatie, of over individuele bezoekers, medewerkers of vrijwilligers. Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Adequaat reageren is belangrijk om de relatie met bezoekers(groepen) en vrijwilligers te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van SamenMeer schaden. Daarom is een standaardprocedure uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

1. Aanspreekpersoon voor klachten van en over vrijwilligers is de coördinator. Alle klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend.
2. De coördinator is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de coördinator voor vervanging. De klager ontvangt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de verdere procedure. De brief wordt ondertekend door de coördinator.
3. De klacht wordt voorgelegd aan een klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter van de werkgroep Vrijwilligersafspraken, het bestuurslid met de portefeuille vrijwilligersbeleid en de coördinator. Zij horen de betrokkenen indien dit nodig is. Binnen twee maanden is de klacht afgehandeld.
4. Als de klacht niet opgelost kan worden door de klachtencommissie, dan wordt deze voorgelegd aan het bestuur.
5. Personen waarover wordt geklaagd, hebben recht op inzage in alle gegevens die voor hen relevant zijn, voor zover deze geen schade toebrengen aan derden.
6. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan moeten die hiervan op de hoogte worden gebracht. In hoeverre dat nodig is, wordt bepaald door de coördinator.
7. Klachten moeten discreet worden behandeld. De coördinator mag geen gegevens verstrekken aan personen die er niet bij betrokken zijn en er geen belang bij hebben op de hoogte gebracht te worden.
8. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is het bestuur verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.
9. Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd op de daarvoor bestemde registratieformulieren en gearhiveerd door de coördinator.
10. Regelmatig dient een evaluatie van de klachten plaats te vinden.