

Klachtenprocedure Sam& Overijssel

1. Algemeen

Sam& Overijssel wil haar werk altijd eerlijk, duidelijk en effectief uitvoeren. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat. Wij vinden het belangrijk om klachten zorgvuldig te behandelen en ervan te leren.

In eerste instantie gaan we ervan uit dat klachten kunnen worden opgelost door de direct betrokkenen of een leidinggevende. Lukt dit niet, dan kan een formele klacht worden ingediend bij het bestuur. Daarnaast is het mogelijk om vooraf contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Een klacht kan ook betrekking hebben op niet-integer, ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. In dit document leest u hoe u een melding kunt doen bij de vertrouwenspersoon en hoe de klachtenprocedure verloopt.

2. Vertrouwenspersoon: Rol en Taken

Een melding of klacht kan desgewenst ook bij de vertrouwenspersoon worden ingediend. De vertrouwenspersoon:

- *luistert* en biedt ondersteuning;
- *helpt*, indien gewenst, bij het indienen van een formele klacht;
- *zorgt* voor vertrouwelijkheid en deelt geen informatie zonder toestemming van de melder.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt buiten Sam& Overijssel.
Contactgegevens vertrouwenspersoon:

- **Naam:** Francis Reinders
- **Telefoonnummer:** 06 – 14 10 57 66

Mijn naam is Francis, ik ben 54 jaar en vertrouwenspersoon bij Sam& Overijssel.

Wanneer iemand een klacht heeft, kan dit het beste eerst besproken worden met de betrokken medewerker of leidinggevende. Soms lukt het niet om er samen uit te komen; dan kun je een beroep op mij doen. Daarnaast kun je als medewerker in situaties terechtkomen met ontevreden mensen. Het kan dan prettig zijn om te sparren met een onafhankelijk persoon. Ik bied een luisterend oor en samen kijken we naar mogelijke oplossingen.



3. Klachtenprocedure

Artikel 1: Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke melding van een organisatie, bedrijf of persoon aan het bestuur van Sam& Overijssel. In de klacht staat een probleem met het beleid, de uitvoering daarvan of met het gedrag van werknemers en/of vertegenwoordigers van de organisatie.

Artikel 2: Doel

Deze procedure beschrijft op een duidelijke manier hoe klachten bij Sam& Overijssel worden behandeld. We zorgen ervoor dat deze procedure voldoet aan de regels, zoals de ANBI-regels en de privacywet (AVG).

Artikel 3: Registratie

Elke klacht wordt vastgelegd op een klachtenformulier. Dit formulier bevat:

- Datum van ontvangst;
- Naam van de ontvanger;
- Hoe de klacht is ontvangen (bijvoorbeeld via e-mail of brief);
- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- Relatie van de klager met Sam& Overijssel;
- Omschrijving van de klacht;
- Acties die Sam& Overijssel onderneemt en datum van afhandeling.

Artikel 4: Afhandeling

We streven ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen drie weken. Lukt dit niet, dan ontvangt u binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Daarin staat ook aangegeven binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Deze termijn is maximaal zes weken.

Als een klacht wordt ingetrokken of ongeldig blijkt (bijvoorbeeld door ontbrekende informatie of omdat de klacht niet bij ons hoort), laten we dat schriftelijk weten met een toelichting.

Artikel 5: Besluit

Het bestuur neemt een besluit over de klacht en eventuele maatregelen. Dit besluit wordt binnen 14 dagen na afhandeling schriftelijk aan de klager meegedeeld. Als het bestuur een andere beslissing neemt dan verwacht, wordt dit schriftelijk toegelicht.

4. Evaluatie

Eén keer per jaar wordt een overzicht gemaakt van alle ontvangen klachten. Dit overzicht wordt gebruikt om verbeterpunten te signaleren. Indien nodig past het bestuur het beleid aan om herhaling van klachten te voorkomen.

5. Contact

Wilt u een klacht indienen?

- Probeer dit eerst te bespreken met de betrokken medewerker of leidinggevende.
- Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht schriftelijk indienen bij het bestuur. Uw klacht kunt u mailen naar secretaris@samenovertijssel.nl.
- U kunt er daarnaast voor kiezen contact op te nemen met onze vertrouwenspersoon: **Francis Reinders (06 – 14 10 57 66)**