

Klacht over gedrag bestuurder of medewerker van de Stichting Service Gilde landgraaf

Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuurder of medewerker zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het bestuur van de Stichting Service Gilde Landgraaf.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuur, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur.

Wat is een klacht?

Het kan gaan om een gedraging van een individuele medewerker of bestuurder. Als voorbeeld: als u na herhaaldelijk aandringen geen antwoord krijgt op uw vraag, de stichting haar afspraken niet nakomt of als u het gevoel heeft dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Behoorlijke behandeling

Het bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Een klacht indienen

U kunt uiterlijk één maand nadat een gebeurtenis heeft plaatsgevonden een klacht hierover indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk.

Mondeling

Als u opheldering van een situatie of een verontschuldiging wenst, dan kunt u bij de klachtcoördinator een mondelinge klacht indienen. Blijkt tijdens het gesprek dat de situatie ingewikkelder is dan gedacht? Dan vraagt de klachtcoördinator u om alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.

Schriftelijk

Als u de klacht schriftelijk wilt indienen, dan kunt u gebruik maken van het klachtenformulier (www.gildelandgraaf.nl) dat u kunt downloaden.

Samen zoeken naar een oplossing

Na ontvangst van uw klacht stuurt de klachtcoördinator u een ontvangstbevestiging. Hierna wordt de bestuurder of medewerker tegen wie de klacht is ingediend op de hoogte gesteld, zodat u samen kunt zoeken naar een oplossing. Mocht dit niet leiden tot een bevredigend resultaat, dan wordt uw klacht formeel afgehandeld.

Formele afhandeling van een klacht

Als uw klacht door de betreffende bestuurder of medewerker niet naar tevredenheid is opgelost, schakelt de klachtcoördinator een klachtenadviseur in. Dit is een onafhankelijk persoon die uw klacht in behandeling neemt.

De klachtenadviseur onderzoekt de klacht. Bij een hoorzitting krijgen u en de betrokken medewerker(s) of bestuurder(s) van de Stichting Service Gilde Landgraaf de kans om het voorval toe te lichten. De klachtcoördinator maakt hiervan een verslag. De klachtenadviseur geeft naar aanleiding van de hoorzitting en het verslag een advies. Dit advies gaat schriftelijk naar het dagelijks bestuur van de Stichting Service Gilde Landgraaf, zodat deze een besluit kan nemen. Het bestuur is overigens verplicht om het advies van de klachtenadviseur op te volgen.

Het besluit van het dagelijks bestuur wordt gestuurd naar de indiener van de klacht en de bestuurder of medewerker over wie de klacht gaat.

Let op!

De klachtenprocedure geldt dus niet wanneer u het niet eens bent met een bepaalde beslissing van het bestuur van de Stichting Service Gilde Landgraaf of het beleid van het Gilde.

Zie ook

Formulier indienen klacht over gedragingen bestuurder of medewerker

(www.gildelandgraaf.nl)