



Klachtenregeling

1. Cliënten en vrijwilligers kunnen zich beklagen over een hen door, namens of onder verantwoordelijkheid van Welzijn Vorden ten deel gevallen behandeling of bejegening, van welke aard dan ook.
2. Een klacht moet – mondeling of schriftelijk - worden ingediend bij de coördinator van de meest gereede vrijwilligersgroep. De coördinator probeert eerst op informele wijze de klacht te behandelen en het gerezen probleem op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht ofwel door de klager, ofwel door de coördinator bij het bestuur ingebracht.
3. Het bestuur wijst vervolgens iemand uit zijn midden aan, die de klacht zal behandelen. Dit bestuurslid brengt daarna aan het bestuur verslag uit. Ten slotte beslist het bestuur. De beslissing is met redenen omkleed.
4. In elke fase van de klachtbehandeling wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 29 mei 2019.