

Wat verstaan we onder een klacht:

Onder een klacht verstaan we elke uiting van onvrede over het beleid, besluitvorming, e.d. van SUN Nissewaard

Indienen van de klacht:

- Een klacht kan alleen worden ingediend door de organisatie, welke de aanvraag waarop de klacht betrekking heeft, heeft gedaan;
- Het indienen van een klacht dient schriftelijk te gebeuren;
- Aanvrager kan, voordat de klacht officieel wordt ingediend, informeel overleggen met de coördinator;
- Indien aanvrager niet tevreden is met de toelichting door de coördinator of geen toelichting van haar/hem wil kan de aanvrager formeel een klacht bij het bestuur indienen;

Besluitvorming afhandeling klacht:

- Bestuur neemt voor informatie contact op met de coördinator;
- Coördinator voorziet, al dan niet na contact te hebben gehad met de klager, het bestuur van de gevraagde informatie en adviseert hoe het bestuur eventueel de klacht kan afhandelen;
- Bestuur neemt op basis van de verkregen informatie en adviezen voor aanvullende informatie eventueel contact op met de klager;
- Op basis van de voorliggende informatie neemt het bestuur een besluit of de klacht gegrond of ongegrond is;
- Bij deze besluitvorming zijn coördinator en het bestuurslid die mede heeft beslist (piket) over het al dan niet toekennen van de gift niet betrokken;
- Indien de klacht gegrond is zal ook besloten worden hoe klager tegemoet wordt gekomen;

Afhandeling van de klacht:

- Bestuur informeert de klager schriftelijk of de klacht al dan niet gegrond is en op welke wijze e.e.a. verder zal worden afgehandeld;
- Tegen het door het bestuur genomen besluit hoe een klacht af te handelen is geen beroep mogelijk.

Vaststelling klachtenregeling:

Deze regeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 9 augustus 2022.