

## Klachtenprocedure voor gezinnen en vrijwilligers stichting Samen Oplopen



Als u niet tevreden bent over iets binnen de organisatie, bij spanningen tussen u en het gezin, bij spanningen tussen u en de coördinator of tussen u en de andere vrijwilligers/stagiaires, **hanteert Samen Oplopen de volgende werkwijze:**

uitgangspunt is dat eerst gepoogd wordt de klacht persoonlijk op te lossen. Hiermee wordt bedoeld dat partijen onderling het probleem proberen op te lossen, altijd in samenspraak met de coördinator. Als het niet lukt om de klacht samen met de coördinator op te lossen, zal de klacht worden besproken met de directeur. De directeur is verantwoordelijk voor het onderzoek en de analyse van de klacht. Binnen een termijn van twee weken na indiening van de klacht, neemt de directeur contact op met de melder over de wijze waarop de betreffende klacht zal worden afgehandeld.

Als u een klacht wilt indienen, kunt u contact opnemen met Linda Otterman, directeur Samen Oplopen, bereikbaar op telefoonnummer: 06-81136075, of u kunt een e-mail sturen naar: [lindaotterman@samensamen.nl](mailto:lindaotterman@samensamen.nl).