



Klachtenregeling Amicitia

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Ben je niet tevreden? Dan willen we dat graag weten. In deze klachtenregeling lees je welke stappen je kunt ondernemen. *(Deze klachtenregeling gaat over klachten die niet vallen onder het Beleid grensoverschrijdend gedrag).*

Klacht indienen

Heb je een klacht over een situatie die zich in de afgelopen zes maanden heeft voorgedaan, dan kun je je wenden tot het bestuur. Wij doen er alles aan om in gezamenlijk overleg tot een oplossing te komen. Leidt dit echter niet tot het gewenste resultaat, dan kun je per mail een formele klacht indienen.

Klachten kunnen worden gemaild aan de klachtencommissie van Amicitia, via het mailadres klachtencommissie@amicitialandsmeer.nl. Neem de volgende gegevens in jouw klacht op:

- datum waarop / periode waarin de situatie zich heeft voorgedaan; de klacht dient betrekking te hebben op een situatie binnen de afgelopen zes maanden;
- omschrijving van de klacht;
- de reeds genomen stappen;
- je naam, datum en handtekening.

Wat gebeurt er met jouw klacht?

1. De klachtencommissie stuurt een ontvangstbevestiging.
2. De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Afhankelijk van het soort klacht kan verder onderzoek nodig zijn en zal bijvoorbeeld hoor- en wederhoor plaatsvinden.
3. De klachtencommissie brengt binnen twee weken advies uit aan het bestuur.
4. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen acht weken na het indienen van de klacht, ontvang je van het bestuur een schriftelijke onderbouwd oordeel over je klacht. Hierin staat ook welke eventuele maatregelen er eventueel worden of zijn genomen. Als er meer tijd nodig is om de maatregelen uit te voeren, worden de concrete termijnen vermeld waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.