

### Klacht melden

Als (kader)lid of ouder van een lid dient u uw klacht of probleem schriftelijk kenbaar te maken bij het bestuur.

Hiertoe schrijft u een e-mail naar: [bestuur@zpchoogeveen.nl](mailto:bestuur@zpchoogeveen.nl)

In dit bericht schrijft u in ieder geval:

- Uw naam en telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken;
- De klacht zelf: formuleer uw klacht zo duidelijk en concreet mogelijk;
- Tijdstip/moment waarop de klacht betrekking heeft.

### Klachtbehandeling

Na ontvangst van uw bericht neemt het bestuur binnen een week contact met u op om u uit te nodigen voor een gesprek.

In dit gesprek vragen we u (indien nodig) om meer informatie. Verder maken we in dit eerste gesprek een afspraak met u over de wijze en de termijn van terugkoppeling. De termijn waarop uw klacht afgehandeld is, hangt af van de aard van de klacht. Streven is om uw klacht binnen drie weken te behandelen. Alle gesprekken worden vastgelegd in een gespreksverslag met hierin vermeld: Onderwerp, Datum / tijd, Locatie, Opgesteld door, Aanwezig en hetgeen besproken is.

Na dit gesprek wordt uw klacht voorgelegd aan het (dagelijks) bestuur of (indien van toepassing) de voorzitter van de betreffende commissie.

### Hoor en wederhoor

Het bestuur hoort altijd ook eventueel andere betrokkenen. Gaat het probleem of de klacht over een (kader)lid, dan neemt het bestuur contact op met dit (kader)lid om de andere kant van het verhaal te horen. Indien nodig wordt de vertrouwenscontactpersoon ingeschakeld. Het bestuur houdt betrokken (kader)leden op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

### Afhandeling

Het (dagelijks) bestuur beslist na hoor en wederhoor over de klacht. Het bestuur informeert u zo spoedig mogelijk over de beslissing. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk. Zodra de klacht is afgehandeld, maakt het bestuur een kort verslag waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Aard klacht
- Analyse probleem
- Overeengekomen oplossing
- Stappen ter preventie van soortgelijke situatie(s)

Dit verslag wordt gedeeld met de belanghebbenden. Het bestuur neemt het verslag op in de jaarlijkse evaluatie.