# Klachtenprocedure Stichting Yasmin

**Doel:**

De klachtenprocedure van Stichting Yasmin heeft als doel om een effectieve en transparante methode te bieden voor het behandelen en oplossen van klachten van deelnemers, vrijwilligers en samenwerkende partners. Door klachten serieus te nemen en adequaat af te handelen, streven we naar een continue verbetering van onze dienstverlening en het versterken van vertrouwen en tevredenheid binnen onze gemeenschap.

**Verantwoordelijke functionaris:**

De directeur van Stichting Yasmin is verantwoordelijk voor het beheer en de afhandeling van klachten.

**Procedure:**

Indienen van een klacht: Klachten kunnen worden ingediend per e-mail, telefonisch of mondeling bij een medewerker van Stichting Yasmin.

De klacht wordt geregistreerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke medewerker voor behandeling.

**Behandeling van de klacht:**

De verantwoordelijke medewerker onderzoekt de klacht en neemt contact op met de betrokken partijen voor verduidelijking en om mogelijke oplossingen te bespreken.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijk bericht gestuurd naar de klager met het besluit over de klacht.

**Beroepsmogelijkheid:**

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze schriftelijk in beroep gaan bij het bestuur van Stichting Yasmin.

Het bestuur zal alle betrokkenen horen en een definitief besluit nemen over de klacht.

**Klachtendossier:**

Stichting Yasmin archiveert alle ontvangen klachten, bijbehorende stukken en de gegeven antwoorden gedurende vier jaar.

Deze documentatie wordt zorgvuldig bewaard in zowel papieren als digitale vorm voor naleving van certificeringsvereisten en evaluatiedoeleinden.

**Kwaliteitsaspecten/aandachtspunten:**

* Elke klacht wordt serieus genomen en behandeld met respect voor de betrokken partijen.
* We streven ernaar om klachten zo snel en effectief mogelijk op te lossen.
* De oplossing van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en gebruikt bij de jaarlijkse evaluatie van onze