

## **Klachtenreglement ALTO Dagbesteding**

### **Inleiding**

Het is voor ons belangrijk dat de deelnemers, vrijwilligers en medewerkers zich gehoord en serieus genomen voelen. Dit klachtenreglement is bedoeld om te zorgen dat klachten op een eerlijke, transparante en zorgvuldige manier behandeld worden. Alle betrokkenen kunnen hier terecht voor vragen, opmerkingen of klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen ALTO dagbesteding.

### **1. Doel van het Klachtenreglement**

Dit reglement heeft als doel om:

- Duidelijkheid te verschaffen over het proces bij het indienen van een klacht.
- Ervoor te zorgen dat klachten snel en effectief worden behandeld.
- Te zorgen voor een veilige en respectvolle werkomgeving voor zowel deelnemers als medewerkers en vrijwilligers.

### **2. Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen die betrokken is bij ALTO dagbesteding kan een klacht indienen:

- Deelnemers
- Vrijwilligers
- Medewerkers

### **3. Soorten klachten**

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals:

- Onprofessioneel gedrag of ongepaste communicatie.
- Onvrede over de organisatie of uitvoering van de activiteiten.
- Problemen met de werkomstandigheden van medewerkers of vrijwilligers.
- Onzorgvuldige omgang met deelnemers of andere betrokkenen.
- Andere misstanden die de sfeer of werking van de dagbesteding beïnvloeden.

### **4. Stappen bij het indienen van een klacht**

#### **Stap 1: Informele Klachtbeslechting**

Wij adviseren om in eerste instantie klachten in gesprek met de betrokkene(n) te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld met een van de begeleiders of een van onze vrijwilligers. Vaak kan een klacht door een open gesprek snel worden opgelost.

#### **Stap 2: Formele Klacht Indienen**

Als het gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klacht schriftelijk ingediend worden. Dit kan via een e-mail naar [altodagbesteding@gmail.com](mailto:altodagbesteding@gmail.com). De klacht moet duidelijk omschrijven:

- Wat het probleem is.
- Wanneer en waar het probleem zich heeft voorgedaan.
- Wie er bij betrokken waren.
- Wat er volgens de klager zou moeten gebeuren om het probleem op te lossen.

### **Stap 3: Behandeling van de Klacht**

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst binnen vijf werkdagen. De klacht wordt vervolgens onderzocht door de begeleiding. Er wordt altijd naar gestreefd om de klacht op een zorgvuldige manier te behandelen en een oplossing te vinden.

### **Stap 4: Oplossing en Terugkoppeling**

Na het onderzoeken van de klacht, wordt er een oplossing aangedragen en met de klager besproken. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. De klager ontvangt binnen 15 werkdagen na de indiening een reactie op de klacht, inclusief de voorgestelde oplossing en eventuele vervolgstappen.

### **5. Vertrouwelijkheid en Bescherming**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alle betrokkenen krijgen de mogelijkheid om hun mening of ervaring te delen zonder vrees voor represailles. Er wordt in alle gevallen naar gestreefd om de klacht in goed overleg op te lossen, met respect voor alle partijen.

### **6. Waar kan men terecht?**

- **Deelnemers:**  
Deelnemers kunnen terecht bij de begeleiding van ALTO dagbesteding, of een vrijwilliger die zij vertrouwen..
- **Vrijwilligers en Medewerkers:**  
Vrijwilligers en medewerkers kunnen hun klacht in eerste instantie bespreken met de direct betrokken collega('s). Indien dat geen oplossing biedt, kunnen ze terecht bij de begeleiding, respectievelijk Caspar of Anne.

### **7. Geschillen en Externe Bemiddeling**

Als de klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager overwegen om externe bemiddeling in te schakelen. Dit kan via een landelijke of lokale klachtenregeling of via een ombudsman.

### **8. Wijzigingen in het Klachtenreglement**

Dit reglement wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Wij informeren alle betrokkenen tijdig over veranderingen.

---

### **Belangrijke contactgegevens:**

- Oprichter en begeleider dagbesteding: Caspar Wedemeier, 06-36091573
- Oprichter en begeleider dagbesteding: Anne Nederhoed, 06-20869918
- Emailadres voor klachten: [altodagbesteding@gmail.com](mailto:altodagbesteding@gmail.com)

### **Slotopmerking**

Het doel van dit reglement is om een goede en respectvolle werkomgeving te creëren en te behouden voor iedereen die betrokken is bij de dagbesteding. We moedigen alle betrokkenen aan om klachten tijdig en op een respectvolle manier te uiten zodat we samen kunnen werken aan verbeteringen.