

Jaarrapportage klachten 2020

Stichting Stadskamer kent een platte organisatiestructuur met een informeel karakter. Daarom verwachtten wij dat bij eventuele klachten (en onderliggende conflicten) in eerste instantie wordt geprobeerd de kwestie informeel en dus onderling op te lossen. Mocht dit niet mogelijk blijken, of mochten de zaken dreigen te escaleren, dan kan er een klachtenprocedure worden gestart.

Afgelopen jaar is er *één klachtmelding* geweest.

Beschrijving van de klacht (inclusief thema) <i>De klacht had betrekking tot grensoverschrijdend gedrag in het kader met social media.</i>
Afhandelingstermijn van de klacht <i>De klacht is binnen een dag opgepakt en binnen twee afgehandeld.</i>
Wijze waarop de klacht is afgehandeld <i>De klacht is afgehandeld door een medewerker en een vertrouwenspersoon.</i>
Wijze van communicatie van de klacht <i>Er is gecommuniceerd via meerdere kanalen zoals telefonisch contact en persoonlijk contact.</i>
Wijze van de opvolging van de klacht <i>De opvolging van de klacht is door de vertrouwenspersoon opgepakt. Er is hoor- en wederhoor toegepast en daaruit is een advies uitgebracht. Uit het advies is er actie ondernomen.</i>
Welke verbetermaatregelen zijn er genomen naar aanleiding van de klacht <i>De verbetermaatregel is dat het klachtenreglement opnieuw bekeken en volgens hernieuwd is.</i>