

Regeling voor klachten, ideeën en complimenten

1. Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon of organisatie over het handelen, dan wel het niet-handelen van de Stichting Bureau Burgerberaad die om een adequate reactie vraagt van de organisatie.
2. Een idee is een suggestie van een persoon of organisatie die samenhangt met de missie, aanpak of activiteiten van de Stichting Bureau Burgerberaad die om een adequate reactie vraagt van de organisatie.
3. Een compliment is een uiting van tevredenheid van een persoon of organisatie over het handelen van de Stichting Bureau Burgerberaad die om een adequate reactie vraagt van de organisatie
4. Een klacht, idee of compliment kan op verschillende manieren worden geuit: persoonlijk, via een brief, via welkom@bureauburgerberaad.nl of in een (telefoon)gesprek.
5. Bureau Burgerberaad legt de klacht, het idee of het compliment vast, reageert binnen drie werkdagen richting de persoon of organisatie die deze geuit heeft, neemt eventuele interne maatregelen en legt ook die vast.
6. Bureau Burgerberaad neemt klachten serieus, verwelkomt ideeën en is blij met complimenten. We beogen met deze regeling en bijbehorende procedure het functioneren van de organisatie steeds verder te verbeteren.
7. De Bureau Coördinator houdt een overzicht bij van ontvangen klachten, ideeën en complimenten en reageert naar de desbetreffende persoon of organisatie. De Bureau Coördinator en zorgt voor een correcte afhandeling van klachten en deelt intern ontvangen ideeën of complimenten.
8. De Directeur is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor het handelen van Bureau Burgerberaad.
9. Alle klachten en bijbehorende persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
10. De Bureau Coördinator rapporteert aan het begin van het kalenderjaar aan de Directeur over de werkzaamheden die in het afgelopen jaar zijn verricht in het kader van deze regeling.