



Stapsgewijze Klachtenprocedure van Stichting Mano

1. Inleiding

Stichting Mano streeft ernaar om een veilige en respectvolle omgeving te bieden voor iedereen die betrokken is bij onze activiteiten. Indien u een klacht heeft, kunt u deze kenbaar maken via de volgende procedure.

2. Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend via het speciaal daarvoor bestemde e-mailadres: info@stichtingmano.nl. Alternatief kunt u uw klacht indienen via het e-mailadres van onze vertrouwenscontactpersoon: meldingmano@gmail.com (zie ook <https://www.stichtingmano.nl/even-voorstellen-vertrouwenscontactpersoon-natalie-van-tol/>).

3. Verwerking van de klacht

Na ontvangst van uw klacht zal deze worden bekeken door een daarvoor aangewezen collega in samenwerking met de vertrouwenscontactpersoon. Zij zullen de klacht beoordelen en de vervolgstappen bepalen, in lijn met onze gedragscode.

4. Ernstige overtredingen

In geval van een ernstige overtreding van de gedragscode, zal de klacht direct worden doorgestuurd naar onze vertrouwenspersoon voor verdere afhandeling.

5. Registratie van klachten

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd in een speciaal overzicht, waar ook meldingen met betrekking tot de gedragscode worden vastgelegd.

6. Reactietermijn

U ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie op uw klacht. Indien mogelijk streven wij ernaar om u eerder te berichten.

7. Communicatie over vervolgstappen

Na evaluatie van de klacht en het bepalen van de vervolgstappen, wordt u op de hoogte gebracht van eventuele veranderingen of acties die zijn ondernomen als gevolg van uw klacht.

8. Slotwoord

Stichting Mano waardeert uw feedback en neemt alle klachten serieus. Wij zijn toegewijd aan het continu verbeteren van onze dienstverlening en het waarborgen van een positieve ervaring voor iedereen.