

Klachtenregeling Formulierenbrigade gemeente Goirle

Waar mensen werken, gaat wel eens iets fout. De formulierenbrigade gemeente Goirle werkt uitsluitend met vrijwilligers, die u ondersteunen met het invullen van formulieren en het ordenen van uw thuisadministratie. U bent zelf verantwoordelijk voor de in te vullen gegevens en het indienen van de formulieren. Onze vrijwilligers doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk hierbij te ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop de vrijwilliger zich tegenover u gedraagt of hoe deze u heeft geholpen.

In het geval dat u ontevreden bent kunt u het beste contact opnemen met de betrokken vrijwilliger. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan deze de situatie naar tevredenheid uitleggen. Veel kan daarmee uit de wereld worden geholpen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen bij het bestuur van de Stichting.

Waarover kunt u een klacht indienen?

1. Over de bejegening door de vrijwilliger
2. over de wijze waarop de vrijwilliger u heeft geholpen.

Hoe dient u een klacht in?

U dient de klacht in bij het bestuur van de Stichting Formulierenbrigade gemeente Goirle. Dit doet u bij voorkeur schriftelijk of via de mail formbrig.goirle@gmail.com
In deze klacht zet u in ieder geval de volgende gegevens:

- naam
- adres
- woonplaats
- betrokken vrijwilliger
- de inhoud van uw klacht, zoveel mogelijk voorzien van feiten en data

Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

De klacht wordt inhoudelijk door het voltallige bestuur van de Stichting beoordeeld. Hierna worden zowel de vrijwilliger als u in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling te bespreken. Het bestuur streeft ernaar om binnen 6 weken een schriftelijke reactie op uw klacht te geven. Mocht dit door omstandigheden niet mogelijk zijn, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.