



Klachtenregeling – Stichting De Sterrendragers

1. Waarom deze klachtenregeling?

De stichting vindt het belangrijk dat deelnemers, ouders/verzorgers, vrijwilligers, medewerkers en samenwerkingspartners zich veilig en gehoord voelen. Heeft u een klacht? Dan nemen wij die serieus. We zoeken samen naar een oplossing.

2. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over bijvoorbeeld:

- de manier waarop u bent behandeld door een vrijwilliger, medewerker of bestuurder in het uitvoeren van activiteiten voor of namens de stichting;
- onveilige of ongepaste situaties;
- het niet nakomen van afspraken;
- beslissingen of werkwijze van de stichting.

Ook minderjarigen en hun ouders/verzorgers kunnen een klacht indienen.

3. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op verschillende manieren melden, wat voor u het prettigst is:

- per e-mail bij de coördinator: ronald.hochstenbach@ziggo.nl
- telefonisch: 06-50213931
- via een persoonlijk gesprek met de coördinator
- via de Lvv registervertrouwenspersoon: Frank Amory via email: vp@mvv.nl

U hoeft uw klacht niet ingewikkeld op te schrijven. Een korte uitleg is voldoende.

4. Wat gebeurt er met uw klacht?

Wij volgen deze stappen:

1. Ontvangstbevestiging
Binnen 5 werkdagen laten wij weten dat wij uw klacht hebben ontvangen.
2. Bespreking van de klacht
Wij nodigen u uit voor een gesprek om uw klacht beter te begrijpen. U mag iemand meenemen ter ondersteuning. Toepassing van hoor en wederhoor.
3. Zoeken naar een oplossing
Wij proberen samen tot een passende oplossing te komen.
4. Reactie van de stichting
Binnen 4 weken ontvangt u een reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Als er meer tijd nodig is, laten wij u weten waarom.



5. Vertrouwelijkheid en veiligheid

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Alleen betrokken personen krijgen toegang tot de informatie.
- U ondervindt geen nadelige gevolgen van het indienen van een klacht.
- Bij klachten over veiligheid of grensoverschrijdend gedrag handelen wij met extra zorgvuldigheid.

6. Als u niet tevreden bent met de afhandeling

Als u vindt dat uw klacht niet goed is opgelost, kunt u contact opnemen met het bestuur via: info@desterrendragers.nl

7. Vastlegging

De stichting registreert klachten anoniem om ervan te leren en de kwaliteit te verbeteren. In het jaarverslag van de Stichting De Sterrendragers publiceren we over de uitgevoerde werkzaamheden van de klachtenbehandeling.

8. Vaststelling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van:

Stichting: De Sterrendragers

Datum: 20 februari 2026

Contactpersoon klachtenregeling

Naam: Ronald Hochstenbach

Functie: Coördinator klachten

E-mail: ronald.hochstenbach@ziggo.nl

Telefoon: 06-50213931