

Procedure klachtenbehandeling

1. Algemeen

- a. Alle klachten worden direct in behandeling genomen.
- b. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- c. De klager mag verwachten dat de Stichting Spieren voor Spieren de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van de stichting om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor de Stichting een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de Stichting heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d gestelde, is de directeur binnen de organisatie van Spieren voor Spieren verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van de Stichting actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- f. Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het managementteam een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - de structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.
- g. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door de Stichting als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.

2. Procedure

1. Mondelinge klachten.

- Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met het hoofd van de afdeling.
- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- Soms kan het nuttig zijn ook een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met het hoofd van de afdeling.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

2. Schriftelijke klachten.

- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
- De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de directeur.

Inhoud van de brief.

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid.

Voorts kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten;
- duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
- respect voor andermans mening;
- hulpvaardigheid.

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- datum waarop de brief is ontvangen;
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).

Formulier voor registratie van klachten

Persoonsgegevens

Naam: _____ m/v

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

Datum: _____

Beschrijving klacht

Afhandeling klacht

Afgerond op
