

Klachtenprocedure stichting HOE (Hulp Oost-Europa)

Als er een klacht binnenkomt met betrekking tot HOE in het algemeen, haar personeelsleden of haar activiteiten, wordt er als volgt gehandeld:

1. Klacht wordt genoteerd op klachtenformulier.
2. Klachtenformulier wordt afgeleverd bij degene die de klacht zal behandelen.
Afhankelijk van de soort klacht is dit
 - de bureaumanager indien de klacht betrekking heeft op toezending post, foutieve adresgegevens, foutieve afschrijving, etc.;
 - de bureaumanager indien de klacht betrekking heeft op de inhoudelijke activiteiten van de stichting of het functioneren van een medewerker;
 - de eindredacteur van Helpende Handen of een nieuwsbrief indien de klacht betrekking heeft op de inhoud van de artikelen van de betreffende publicatie;
 - de bureaumanager indien de klacht betrekking heeft op fondsenwervende methodes, informatieverstrekking, bedankwijze, etc;
 - de voorzitter van de aansturingscommissie als de klacht betrekking heeft op het functioneren van het kantoor;

Van alle klachtenformulieren wordt een copy gemaakt voor de voorzitter van de aansturingscommissie en de secretaris van het dagelijks bestuur.
3. Klachten worden zoveel mogelijk binnen vijf werkdagen afgehandeld. Als dit niet mogelijk is (door complexiteit van de klacht of afwezigheid van medewerkers) wordt de klacht binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd en wordt in deze bevestiging vermeld wat de termijn zal zijn die de behandeling van de klacht in beslag zal nemen.
4. Indien degene die de klacht onder normale omstandigheden dient af te handelen (naar verwachting) langer dan een week afwezig is, wordt de klacht zoveel mogelijk afgehandeld door in eerste instantie de bureaumanager, in tweede instantie één van de andere medewerkers op het kantoor en in derde instantie de secretaris van het bestuur.
5. Indien de klager zich met zijn/haar klacht richting het bestuur gewend heeft, zal de secretaris de klacht afhandelen, met daarbij vooraf raadpleging of achteraf mededeling aan het bestuur. Indien de klacht echter direct betrekking heeft op het functioneren van de bureaumanager, zal het Algemeen Bestuur zelf de klacht afhandelen.
6. Klagers die zich schriftelijk wenden tot de bureaumanager krijgen een schriftelijk antwoord, ondertekend door de bureaumanager.
7. Klachten die op een of andere manier publicitaire aandacht krijgen, worden altijd behandeld door het bestuur.
8. Afhandeling van klachten vindt zoveel mogelijk schriftelijk plaats, tenzij de klager anders verzoekt of tenzij de klacht telefonisch wordt ingediend en direct kan worden afgehandeld. In het laatste geval wordt de klacht wel genoteerd op het klachtenformulier.
9. Op het klachtenformulier wordt aangetekend op welke wijze de klacht afgehandeld is.
10. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld is/kan worden, wordt de klacht verder behandeld door het dagelijks bestuur.

11. Klachten die op het niveau van het bestuur worden behandeld zullen ter informatie beschikbaar gesteld worden aan de raad van toezicht.

12. De afgehandelde klachtenformulieren worden gedurende vijf jaar gearhiveerd bij het secretariaat.

Deze procedure is alleen van toepassing op echte klachten. Dus mensen die duidelijk onvrede hebben met een bepaald aspect, en eisen of verwachten dat er iets met hun mening of wens gedaan wordt. Het doorgeven van adreswijzigingen, opzeggingen, opmerkingen van algemene aard of het vragen naar informatie wordt uiteraard niet als klacht beschouwd.

Klachtenformulier

Klacht genoteerd door :

Bestemd voor :

Datum ontvangst klacht :

Betreft:	0 schriftelijke klacht	0 mondelinge klacht
	0 telefonische klacht	0 klacht via e-mail

Werkonderdeel :

Inhoud klacht :

Naw-gegevens relatie:

Naam : man vrouw

Adres :

Pc en plaats :

Telefoonnummer :

Event. Andere gegevens :

Toegezegde reactie: terugbellen
 schriftelijke reactie

Wijze en inhoud van afhandeling:

Relatie tevreden?:

Afhandeling gedaan door :

Handtekening:

Datum :