

KLACHTENPROCEDURE

Inleiding

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen ten aanzien van de activiteiten van EpilepsieNL. De drempel voor de definitie van een klacht ligt bij ons laag. EpilepsieNL vindt de relatie die wij met onze stakeholders hebben, heel belangrijk. Onze stakeholders zijn bijv. mensen die informatie bij ons opvragen, onze vrijwilligers, donateurs, leveranciers, partijen met wie wij samenwerken, dus iedereen die met ons in contact komt. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt. Wat wij van heel groot belang vinden is dat we van fouten leren. Iemand die een klacht bij ons indient, neemt de moeite om ons te laten weten dat iets in zijn of haar beleving is misgegaan. Degene die een klacht bij ons indient, moet en kan er dan ook op rekenen dat de klacht serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. Daarom hebben wij deze klachtenprocedure opgesteld.

Algemeen

Klachten kunnen betrekking hebben op fondsenwerving en op de uitoefening van de feitelijke functie van de organisatie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling, voorlichting, programma's, bijeenkomsten etc.

Binnenkomende klachten worden snel en correct afgehandeld. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt degene die de klacht heeft ingediend zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte wijze en duur van afhandeling. Elke klacht wordt direct doorgegeven aan de directie voor registratie in het klachtenregister.

De MT-leden zijn voor hun eigen afdeling(en) verantwoordelijk voor de uitvoering van het klachtenbeleid, de eindverantwoordelijkheid ligt bij de directie. Jaarlijks, of indien nodig meermaals per jaar, zal het MT-lid en/of de directie met de afdeling(en) eventueel ingediende klachten evalueren teneinde hiervan te leren. Daarmee willen wij de kwaliteit van ons werk hoog houden, eventuele signalen zo snel mogelijk oppakken en de communicatie met onze stakeholders verder verbeteren. Jaarlijks wordt door de directie aan de Raad van Toezicht gerapporteerd over de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Afhandeling

Voor de interne afhandeling van klachten wordt gebruik gemaakt van een Klachtenformulier waarop alle te nemen stappen staan vermeld.

Elke klacht wordt na ontvangst direct doorgegeven aan de directie en door de directie geregistreerd in het klachtenregister met vermelding van onderwerp, naam, adres, emailadres en telefoonnummer van de degene die de klacht heeft ingediend én de wijze en datum waarop en door wie de klacht is afgehandeld.

Mondelinge klachten worden direct doorgegeven aan de afdeling die de klacht betreft. Deze afdeling handelt de klacht indien mogelijk direct af. Indien wenselijk wordt vooraf overleg gevoerd met het MT-lid of de directie. Soms kan het nuttig zijn een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de degene die de klacht heeft ingediend te sturen. Dit gaat in overleg met het MT-lid of de directie.

Schriftelijke klachten (ontvangen per brief of per mail) worden direct doorgegeven aan de afdeling die de klacht betreft. Deze afdeling handelt de klacht zo snel mogelijk af. Degene die de klacht heeft ingediend krijgt binnen drie dagen een ontvangstbevestiging en binnen twee weken na ontvangst van de klacht een email of brief met een officiële reactie, ondertekend door de directie. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt degene die de klacht heeft ingediend binnen deze termijn bericht over de verdere afhandeling (duur, verloop procedure, contactpersoon etc.).
