

Interne klachtenregeling Stichting Lynch Polyposis

1. Inleiding

Deze klachtenregeling heeft de status van een beleidsdocument en sluit zo veel mogelijk aan bij andere beleidsdocumenten van de organisatie. De Stichting Lynch-Polyposis doet haar uiterste best om donateurs, vrijwilligers en bestuursleden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet verlopen zoals afgesproken. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze daarna wordt afgehandeld.

Wat is een interne klachtenregeling?

Met deze klachtenregeling geeft de Stichting Lynch-Polyposis aan geïnteresseerd te zijn in klachten en andere uitingen van onvrede van relaties van de stichting en deze op zorgvuldige en transparante wijze te willen behandelen. Met 'relaties' worden bij de interne klachtenregeling met name de eigen donateurs en daarmee (automatisch) ook de vrijwilligers bedoeld.

Deze klachtenregeling behandelt:

- Wat onder een klacht wordt verstaan
- Wie een klacht mag indienen
- Hoe een klacht moet worden ingediend
- Wat er met de klacht gebeurt na indiening

Waarom een interne klachtenregeling?

Met een laagdrempelige interne klachtenregeling geeft een organisatie aan haar relaties serieus te nemen en bereid te zijn om verbeteringen van werkwijze en communicatie door te voeren. Ontevredenheid die niet op de juiste wijze wordt aangepakt kan leiden tot het vertrek van donateurs en/of vrijwilligers.

Hoe is een interne klachtenregeling opgebouwd?

Een goed gesprek

Niet voor iedere klacht zal het noodzakelijk zijn direct een formele, schriftelijke procedure te starten. Vaak is een 'goed gesprek' met de juiste persoon voldoende om de kou uit de lucht te halen. De Stichting Lynch-Polyposis ziet dit dan ook als een goede eerste stap in een klachtenprocedure. Om een dergelijk gesprek in goede banen te leiden is het wenselijk dat er een vaste contactpersoon wordt aangewezen. Bij de Stichting Lynch-Polyposis is daartoe de voorzitter van het stichtingsbestuur het aanspreekpunt.

2. Formele procedure

Wanneer een gesprek met de direct betrokkene niets heeft opgeleverd of niet wenselijk wordt geacht, bestaat de mogelijkheid tot het formeel indienen van een klacht.

De voorzitter van het stichtingsbestuur is het aanspreekpunt voor klachten. Hij is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging, de registratie, de behandeling en de noodzakelijke communicatie nodig voor een adequate afhandeling van klachten. De voorzitter bespreekt elke klacht in het bestuur. Het bestuur bepaalt middels een besluit of een klacht gegrond of ongegrond is en motiveert haar keuze. Indien de klacht betrekking heeft op één van de bestuursleden geschiedt de behandeling van de klacht in afwezigheid van het betreffende bestuurslid. Het besluit van het bestuur is bindend. Het bestuur kan advies inwinnen bij derden. Personen waarover de klacht gaat hebben het recht op inzage

van de klacht. Klachten worden discreet afgehandeld.

Wat onder een klacht wordt verstaan

Uitsluitend klachten die direct te maken hebben met activiteiten van de stichting Lynch Polyposis.

Wie mag een klacht indienen:

- Donateurs die de contributie hebben betaald
- Vrijwilligers en bestuursleden
- Derden

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk of per email aan het secretariaat van de Stichting Lynch-Polyposis

Elke klacht wordt geregistreerd

De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Status of verhouding tot de stichting
- Type klacht
- Omschrijving van de actie die zal worden ondernomen naar aanleiding van de klacht
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

De klager krijgt per omgaande een ontvangstbevestiging en een uitleg over de te volgen procedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 40 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt medegedeeld op welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.

3. Als de klachtenprocedure is afgerond

Wanneer klager na de formele afhandeling ontevreden is over het resultaat van de gevolgde procedure bestaat de mogelijkheid schriftelijk bij het bestuur van Stichting Lynch-Polyposis in beroep te gaan. Dit kan uitsluitend door een brief te sturen naar het secretariaat van Stichting Lynch-Polyposis. Het bestuur van de stichting zal dit beroep in haar vergadering bespreken en daarover een bindend besluit nemen. Dit besluit zal binnen 90 dagen na ontvangst van de beroepsbrief schriftelijk worden beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de Stichting Lynch-Polyposis gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.