

Klachtenprocedure HandicapNL

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij HandicapNL via het secretariaat binnenkomen met als doel dat:

- alle betrokken medewerkers op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze klachten afhandelen;
- bestuur of management inzicht krijgt in het soort en de aantallen klachten zodat de kwaliteit van de organisatie en de relatie met haar (niet-) donateurs en vrijwilligers verbeterd wordt.
- (niet-) donateurs en vrijwilligers ervan uit kunnen gaan dat de klacht te allen tijden serieus genomen wordt.

Definitie klacht

Uiting van onvrede over een handeling of gedraging van HandicapNL.

De Procedure

1. De klager kan een klacht telefonisch, schriftelijk, per e-mail of online via de websites aanmelden. In geval van complexe klachten kan een medewerker aan de telefoon alsnog vragen de klacht op schrift te stellen om de afwikkeling van een klacht te bespoedigen.

Telefoon: 030-2363777 (bereikbaar ma-do 08.30 - 17.00 / vr 08.30 - 16.00)

E-mail: service@handicap.nl

Brief: HandicapNL, Postbus 16, 3980 CA Bunnik

Website: <https://www.handicap.nl/meld-een-klacht/>

2. De klacht wordt na ontvangst geregistreerd en toegewezen aan een medewerker van het fonds.

3. De klager ontvangt binnen een week na indiening een reactie vanuit het fonds. Hierin staat vermeld binnen welke termijn men een inhoudelijk antwoord mag verwachten (standaard binnen twee weken) of dat de klacht ter kennis is genomen indien er geen verdere terugkoppeling is vereist.

4. Als de klacht niet binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden, krijgt de klager informatie over de voortgang met een nieuwe afhandeltermijn.

5. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager antwoord heeft ontvangen, waarbij HandicapNL overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

Actualiteit

Deze klachtenprocedure van HandicapNL is in werking getreden op 1 januari 2018 en wordt elke 2 jaar geëvalueerd.