

Klachtenprocedure HandicapNL

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij HandicapNL 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 aanvragers, (niet-) donateurs en vrijwilligers verbeterd wordt.
- Aanvragers, (niet-) donateurs en vrijwilligers ervan uit kunnen gaan dat de klacht te allen tijden serieus genomen wordt.

Definitie klacht

Voor de definitie van een klacht sluiten wij aan bij ISO 10002:

“Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

De Procedure

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

E-mail: service@handicap.nl

Brief: HandicapNL, Postbus 16, 3980 CA Bunnik

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

2. Om klachten te scheiden van andere correspondentie en zo snel mogelijk aan de slag te kunnen met het behandelen van de klacht, vragen wij onderstaande gegevens in de brief of e-mail te vermelden:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en, indien van toepassing, naam van de organisatie waarbij je werkzaam bent;
- Een goede omschrijving van de klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

3. Wij sturen binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging toe. Daarnaast zullen wij, waar nodig, zoeken naar een



passende oplossing om ontevredenheid in de toekomst te voorkomen. Aangezien wij graag nauwkeurig te werk gaan, is het mogelijk dat het enige tijd zal kosten voordat we onze (eerste) reactie versturen. Wij streven ernaar om uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven. Als we verwachten dat dit niet binnen drie weken gaat lukken, wordt de melder daarvan tijdig op de hoogte worden gesteld, uiteraard met een geldige reden.

4. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de melder 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. Een klacht wordt bovendien niet verder in behandeling genomen als de klacht door de indiener eerder wordt ingetrokken.

Actualiteit

Deze klachtenprocedure van HandicapNL is in werking getreden op 1 januari 2020 en wordt elke 2 jaar geëvalueerd. (Laatste update februari 2024.)