

Beleid en procedure klachtenbehandeling Stichting Inclusion

1. Algemeen

- a. Alle klachten worden direct in behandeling genomen en behandeld.
- b. Wanneer een klacht niet direct afdoende behandeld en afgehandeld kan worden, dan ontvangt de klager binnen twee weken schriftelijk informatie over de te verwachten wijze en tijdsduur van behandeling.
- c. De klager mag verwachten dat de Stichting Inclusion (hierna: de Stichting) de voortgang van de afhandeling bewaakt; mocht vertraging in de behandeling optreden dan wordt dat aan de klager schriftelijk medegedeeld.
- d. Klachten zijn voor de Stichting een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van haar functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de Stichting heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is de directeur (die regulier geen lid van het bestuur) van de Stichting door het bestuur aangewezen als klachtencoördinator, verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het klachtenbeleid. Dit laat evenwel onverlet de verantwoordelijkheid van de bestuursleden van de Stichting om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.
- f. Tenminste eenmaal per jaar zal binnen het bestuur een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de externe communicatie te verbeteren.

De klachtencoördinator, bedoeld onder punt 1.e., draagt ten behoeve van de evaluatie onder punt 1.f., zorg voor een rubricering van de klachten. Hij bereidt de jaarlijkse evaluatie, welke plaatsvindt binnen een bestuursvergadering, schriftelijk* voor. De klachtencoördinator ontvangt altijd een kopie van iedere binnekomende klacht.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving van de Stichting als op haar feitelijk bestuurlijk en operationeel functioneren, waaronder mede is begrepen de wijze van haar voorlichting.

2. Procedure

- a. Mondelinge klachten.
 - Een bestuurslid die een mondelinge / telefonische klacht ontvang leidt deze verder naar de klachtencoördinator ter afhandeling. De klager kan zo nodig ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, intern overleg is gevoerd binnen de Stichting. Indien nuttig wordt een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager gestuurd.
 - Elke klacht wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator en door hem geregistreerd met vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het volledige adres, eventueel emailadres, en het telefoonnummer van de klager. De afhandeling van de klacht wordt eveneens vastgelegd.
 - Wanneer een klacht niet meteen kan worden afgehandeld door de klachtencoördinator wordt, indien wenselijk, intern overleg gevoerd binnen de Stichting. De klacht wordt verder schriftelijk afgedaan zoals staat weergegeven onder 2.b.
- b. Schriftelijke klachten (per brief of via email of website).
 - De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd onder vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het adres, eventueel emailadres, en het telefoonnummer van de klager.
 - De klager krijgt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator schriftelijk een officiële reactie.

Beleid en procedure klachtenbehandeling Stichting Inclusion

Het gaat er in dit antwoord niet zozeer om, een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de achtergrond en reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Tevens moet daarbij in het oog worden gehouden: een snelle behandeling en herstel van fouten in het functioneren van de Stichting; het verstrekken van duidelijke informatie over het desbetreffende onderwerp waarover wordt geklaagd; het tonen van respect voor de mening van de klager en hulpvaardigheid in het oplossen van diens klacht.

- Wanneer de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin: de datum waarop de klacht is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.).
- De klager krijgt zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen de toegezegd termijn na het versturen van de ontvangstbevestiging, van de klachtencoördinator schriftelijk een officiële reactie. Waar van toepassing worden in deze reactie de door de Stichting voorgenomen correctie- of verbeteringsstappen vermeld. In de schriftelijke reactie wordt tevens gewag gemaakt van de mogelijkheid van beroep tegen de wijze van afhandeling van het beklag door de klachtencoördinator en de inhoud van de schriftelijke reactie.

c. Beroep.

- Beroep is mogelijk bij het Bestuur van de Stichting. Dit dient binnen zes weken na de ontvangst van de officiële schriftelijke reactie van de klachtencoördinator van de Stichting (zoals beschreven onder punt 2.b.) op schriftelijke wijze te worden geuit bij de secretaris van de Stichting.
- Het Bestuur dient zich vervolgens over de oorspronkelijke klacht, de gegeven officiële reactie, en het ontvangen beroep te beraden, en tot een beoordeling hiervan te komen.
- Binnen een maand na ontvangst van het beroep wordt daarop een officiële schriftelijke reactie gegeven inhoudende de beoordeling door het Bestuur van de Stichting, de gronden van deze beoordeling, en, waar van toepassing, de door de Stichting voorgenomen correctie- of verbeteringsstappen.

* *Schriftelijk kan in deze procedure betekenen: per brief of per email.*