



Klachtenprocedure

Veteranen Actief

Versie 1.0
7 september 2006

Motto

"Door veteranen, voor veteranen, van veteranen"

Doelstelling

*"Realiseren van hulp aan lokale bevolking
met wederopbouwprojecten
in voormalige oorlogs- of rampgebieden."*

Inleiding

Stichting Veteranen Actief streeft ernaar goede contacten te onderhouden met haar vrijwilligers, sponsors en donateurs. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol.

De stichting neemt elke klacht die wordt geuit serieus.

Om iedereen te verzekeren van een goede afhandeling is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die de stichting Veteranen Actief bereiken. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de best mogelijke wijze om haar projecten uit te voeren en indien nodig het nemen van maatregelen ter verbetering van de kwaliteit en effectiviteit hiervan.

De procedure beoogt de mogelijkheid te bieden de door hem of haar opgedane ervaringen en gevoelens van onvrede over de stichting Veteranen Actief, vrijwilligers en/of haar projecten kenbaar te maken. Stichting Veteranen Actief neemt uw klacht altijd serieus en wil via deze procedure een kans tot herstel van vertrouwen bieden.

De procedure:

De belanghebbende dient een klacht schriftelijk in bij de:

Secretaris Stichting Veteranen Actief
Trombonestraat 20
1312XC Almere

1. Binnen een week ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht. De ontvangstbevestiging bevat bovendien de informatie omtrent de gekozen wijze van afhandeling van de klacht.
2. De klacht wordt meteen na ontvangst gecategoriseerd zodat kan worden bepaald wie de afhandeling van de klacht ter hand gaat nemen. Dit kan de voorzitter zijn, de betrokken projectleider en/of vrijwilliger en indien nodig de klachtencommissie.
3. Vervolgens wordt de klacht geregistreerd.
4. De klager ontvangt binnen 1 week na binnenkomst een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Indien nodig wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de klacht afgehandeld zal worden en binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden.
5. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te beantwoorden.
6. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een maand in principe niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn (of de termijn die met de klager is overeengekomen) is afgehandeld, dan wordt deze hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt. Dit kan gebeuren indien er zeer specifieke inspanningen in het betreffende ontwikkelingsland nodig zijn, die cruciaal zijn voor het behandelen van de klacht.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen en dit positief en naar tevredenheid heeft bevestigd. De stichting Veteranen Actief doet dit enkel als zij 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.

Klachtencommissie

De commissie wordt samengesteld uit een vertegenwoordiger van de stichting, van de klager en, indien gewenst een onafhankelijk deskundige van een van de landelijke veteranenorganisaties. Alle bij de klachtafhandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

De klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten, indien:

1. De klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van de klachtenprocedure
2. De termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is;
3. De klacht kennelijk ongegrond is;
4. Het belang van de klager of het gezicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is;
5. De klager een ander is dan degene jegens wie of jegens wiens kind de gedraging heeft plaats gevonden;

De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke klachtrapportage aan de stichting Veteranen Actief. Deze wordt door de secretaris in dossier genomen.

Een exemplaar van de klachtenprocedure is te vinden op de website van de stichting Veteranen Actief. WWW. VETERANEN-ACTIEF.NL

Klachtenformulier

Voor kleine klachten kunt u gebruik maken van het klachtenformulier op de website.

Snelle afhandeling

Voor men contact op neemt met de stichting of een vertegenwoordiger hiervan moet hij/zij zich bedenken dat de snelste manier om een oplossing te komen voor de klacht is door zelf contact op te nemen met de betrokken projectleider en/of vrijwilliger.

Klachtformulier

Ik heb een klacht en die luidt:

Omschrijving:

Uw Naam*

Man / Vrouw

Adres*

Postcode*

Plaats*

E-mailadres*

Telefoon / GSM

Klacht heeft betrekking op:

Datum:

Stichting:

Naam:

Project:

Vrijwilliger:

Handtekening: