Postbus 75621 | 1070 AP Amsterdam
Beethovenstraat 200 | 1077 JZ Amsterdam
T +31 (0)20 - 57 37 333
info@doen.nl
www.doen.nl

Klachtenprocedure

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij klachten gericht aan Stichting DOEN.

I. ALGEMEEN

1. Doelstellingen

Stichting DOEN (hierna te noemen DOEN) neemt de verantwoordelijkheid om serieus in te gaan op klachten van door DOEN te financieren c.q. gefinancierde organisaties en van particulieren die op welke wijze dan ook met DOEN te maken hebben. Een klacht wordt namens de directie onderzocht. We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene(n)'.

De volgende doelstellingen gelden voor het klachtenprocedure:

- afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- inzichtelijk maken van de werkwijze naar betrokkene(n);
- verschaffen van inzicht aan het management in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten

2. Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Een klacht bevat belangrijke informatie van en over de betrokkene(n):

- betrokkene(n) is gemotiveerd om DOEN iets te laten weten;
- betrokkene(n) neemt de moeite door te schrijven, bellen of e-mailen;
- betrokkene(n) vertrouwt erop dat DOEN iets met de informatie kan;
- betrokkene(n) weet iets wat DOEN (nog) niet weet; er is iets fout gegaan.

3. Uitingen van een klacht

Een klacht wordt per telefoon of email geuit.

Telefoon **0031 6 5718 4811 (op vrijdagen vrij)**

Email femke@doen.nl

Een anonieme klachten kan telefonisch worden ingediend.

4. Informatie aan betrokkene(n) over protocol

Betrokkenen kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij DOEN.

II. PROCEDURE klachtenbehandeling

1. Registreren van een klacht

Elke klacht, wordt schriftelijk vastgelegd.

Een adequate registratie van de klacht is belangrijk. Dit geldt voor zowel de inhoud van de klacht als voor de toon van de klacht (bijvoorbeeld boos/verontwaardigd/teleurgesteld/agressief).

Uiteindelijk wordt de melding in het onderdeel 'klachtenprocedure' van de database opgenomen. Deze klachtendatabase staat onder beheer van de Directie Secretaris.

2. Verwerken van een klacht

De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager. Klacht die raakt aan het algemene beleid en strategie van DOEN:

- inhoudelijke standpunten over het beleid van DOEN worden door de communicatiemanager geformuleerd en afgestemd met de directie;
- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk en correct;
- alle klachten worden geregistreerd;
- de communicatiemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling.

Klacht in verband met goedkeuring c.q. afwijzing c.q. in behandeling zijn van een project:

- standpunten over de project- en programma-organisatie worden door de programmamanager geformuleerd en afgestemd met de directie;
- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk en correct;
- alle klachten worden geregistreerd in de klachtendatabase;
- de programmamanager is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling.

De Directie Secretaris zorgt ervoor dat de klachten in de klachtendatabase worden vastgelegd.

Aan de directie wordt altijd melding gemaakt van een klacht, de analyse en de afhandeling daarvan. Indien de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de betrokkene zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

3. Beroep en Klachtencommissie

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan diegene binnen 3 weken na ontvangst van het antwoord, schriftelijk beroep instellen bij femke@doen.nl.

Indien de directie van mening is dat de afhandeling correct is geschied bericht zij dit aan de betrokkene. In geval de directie van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied dan zal zij hiervan kennisgeven aan betrokkene.

Indien de betrokkene van mening is dat de directie de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft dan kan er contact opgenomen worden met de Directie Secretaris. De Directie Secretaris bespreekt de dit met de Raad van Toezicht van DOEN en indien nodig, een door hen aan te wijzen onafhankelijke deskundige.

Het oordeel van de Raad van Toezicht of onafhankelijke deskundige is een definitief oordeel waartegen geen

verder beroep mogelijk is.