

Klachtenprocedure Stichting HomePlan

Inleiding

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten die bij Stichting HomePlan (hierna HP) binnenkomen.

Doelstellingen

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:

1. Recht doen aan de individuele klager
2. Het bevorderen van de kwaliteit van de werkprocessen van HP

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van een donateur over een handeling of gedraging van (een medewerker, een bestuurslid of een project) HP. Een klacht geeft informatie aan HP hoe zij uitingen of acties kan verbeteren.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken beantwoord
- Alle klachten worden geregistreerd
- Alle nodige maatregelen worden getroffen om de structurele tekortkoming op te lossen
- Beroep is mogelijk bij het bestuur van HP

Interne procedure

Aanname van een klacht

Na binnenkomst van een klacht wordt deze geregistreerd. De betrokken medewerker signaleert de structurele tekortkoming in de dienstverlening of werkprocessen en de nodige maatregelen worden getroffen.

Registreren van een klacht

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk moet worden genoteerd. De volgende gegevens moeten worden genoteerd:

- Datum binnenkomst klacht
- Naam HomePlan medewerker
- Naam, adres, telefoonnummer en registratienummer van de klager
- Type klacht
- Omschrijving klacht
- Omschrijving actie HP

Verwerken van een klacht

Klachten die binnenkomen worden binnen 21 dagen behandeld door LVA of MVS. Alle benodigde gegevens worden verzameld en eventueel doorgestuurd naar de desbetreffende medewerker van HP. De klachten worden vastgelegd en digitaal bewaard.

Slotbepaling

De klachtenprocedure is openbaar. In alle gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet beslist de voorzitter van bestuur van HP.

Stichting HomePlan

Steenen Hoofd 63
4825 AJ Breda
Postbus 6849
4802 HV Breda

Telefoon 076 5 736 736
Fax 076 5 736 730
info@homeplan.nl
www.homeplan.nl

IBAN: NL 35 RABO 0188 9530 00
BIC: RABONL2U
BTW: NL804642114B01
KvK 41106900



Huis, thuis, toekomst