



KLACHTENREGELING

DOELSTELLING

Deze regeling beschrijft hoe wordt omgegaan met alle klachten die bij Family Help Programme Holland - Sri Lanka (FHP) binnenkomen.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- afhandeling op een vooraf vastgestelde, eenduidige wijze;
- informatie over de kwaliteit van functioneren, het beeld dat de buitenwereld over FHP heeft en mogelijke verbeteringen;
- inzicht verschaffen in het aantal, het soort en de ernst van de klachten;
- belanghebbenden kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij FHP.

DEFINITIE VAN EEN KLACHT

Onderscheid wordt gemaakt tussen een reactie en een klacht. Bij een klacht is de persoon die klaagt er van overtuigd dat er daadwerkelijk iets fout is gegaan, terwijl dit bij een reactie niet het geval is.

Een klacht is:

- een uiting van ontevredenheid;
- informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een activiteit of uiting van de stichting;
- een uiting van onvrede over het beleid of de uitvoering van het beleid door de stichting;
- een uiting van ongenoegen over handelingen en/of beslissingen of het nalaten daarvan;
- ontevredenheid over de (wijze van) uitvoering van de activiteiten op Sri Lanka;
- informatie die aangeeft dat een begunstigde ten onrechte een beroep op ondersteuning door FHP doet.

INDIENING VAN EEN KLACHT

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- schriftelijk: gericht aan FHP, Antwoordnummer 1479, 7500 VB Enschede;
- per e-mail: info@fhpholland.nl;
- per telefoon: 053 – 4757473;
- mondeling: aan een werknemer van FHP;
- via het contactformulier: op de website van FHP (www.fhpholland.nl).

Hierbij moeten tenminste de volgende gegevens kenbaar worden gemaakt:

- naam, adres, woonplaats en bij voorkeur een e-mailadres van de klager;
- de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.

Een klacht waarbij de gegevens zoals hierboven vermeld niet worden vermeld of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen. FHP zal dit binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend aan de klager laten weten.

Met het indienen van een klacht aanvaardt de begunstiger de inhoud van deze klachtenregeling.

BEHANDELING VAN EEN KLACHT

- de klager ontvangt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend een ontvangstbevestiging; bij telefonisch of mondelinge indiening kan bevestiging ook mondeling plaatsvinden;
- alle klachten worden vastgelegd en geregistreerd;
- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord; indien dit niet mogelijk is, dan volgt hierover bericht met duidelijke informatie met betrekking tot de verdere afhandeling (tijdsduur, aanspreekpunt etc.);
- ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht kan om nadere informatie worden verzocht;

BEEINDIGING VAN EEN KLACHT

Een klacht eindigt

- indien de klager de klacht intrekt;
- als na bemiddeling en/of na overleg met klager blijkt dat geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
- als FHP de klacht heeft afgehandeld.

Indien de begunstiger niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door FHP kan de begunstiger zich wenden tot het Centraal Bureau Fondsenwerving. Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

VASTSTELLING EN WIJZIGING KLACHTENREGELING

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur. Deze klachtenregeling is vastgesteld op 18 september 2012