

Klachtenprocedure Stichting COMBO

Wanneer u een klacht heeft, waaruit blijkt dat er niet aan uw verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of ontstaan is door een gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is dat dit aandacht verdient van de organisatie, **kunt u deze indienen en zal de klacht op de onderstaande manier afgehandeld worden.**

Indiening van klachten

- a. De klachtenverantwoordelijke bij stichting COMBO is directeur Carlijn Wentink
- b. Klachten worden schriftelijk ingediend via de email secretariaat@stg-combo.nl . Via de post sturen t.a.v. secretariaat stichting COMBO, Drieharingstraat 6, 3511BJ Utrecht.
- c. Bij het indienen van de klacht graag de NAW-gegevens, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht vermelden.
- d. De klachtenverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een week na indiening van de klacht schriftelijk een reactie ontvangt. (Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (in elk geval voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.)

Afhandeling van klachten

De klachtenverantwoordelijke:

- a. Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.
- b. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- c. Bespreekt de klacht met een of meerdere collega's van stichting COMBO.
- d. Neemt een standpunt in.
- e. Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- f. Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- g. Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.

Het klachtendossier legt alle gegevens van een klacht vast:

- a. De NAW-gegevens van degene die een klacht heeft.
- b. De datum waarop de klacht is ingediend.
- c. Een omschrijving van de klacht.

- d. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht.
- e. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
- f. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachtenbeheer

- a. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- b. De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.
- c. De klachtenverantwoordelijke stelt aan alle bestuursleden een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.