

Klachtenprocedure Stichting Hoogvliegers

Algemeen

Dit is het protocol voor de klachtenbehandeling bij Stichting Hoogvliegers. Stichting Hoogvliegers is er als organisatie bij gebaat om haar activiteiten zo goed en veilig mogelijk plaatst te laten vinden. Daarom horen wij het graag van u als er iets niet naar wens is verlopen. Ten eerste om de tekortkoming te herstellen, ten tweede omdat wij onze procedures dan zo nodig kunnen aanpassen zodat de dienstverlening in de toekomst verbetert.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van een aangeboden activiteit of product door Stichting Hoogvliegers.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden geregistreerd en binnen 2 weken in behandeling genomen. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de indiener binnen deze periode van 2 weken informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- Uitgangspunten bij het afhandelen van klachten zijn:
 - Snelle behandeling en herstel van tekortkoming
 - Duidelijke informatie over het betreffende onderwerp
 - Respect en openheid
 - Hulpvaardigheid
- Klachten zijn voor Stichting Hoogvliegers een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - De kwaliteit van het functioneren
 - Het beeld wat de buitenwereld heeft over het functioneren van Stichting Hoogvliegers.
- De klager mag verwachten dat Stichting Hoogvliegers de voortgang van de afhandeling bewaakt, het is de taak van Stichting Hoogvliegers om klager dit ook als zodanig te laten ervaren.

Procedure

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende activiteiten van Stichting Hoogvliegers. Na binnenkomst zal de Coördinator Algemene Zaken de klacht uitzetten bij de betreffende persoon of afdeling.

Mondelinge klacht

- Als een mondelinge klacht wordt indient, handelt de desbetreffende medewerker deze, indien mogelijk, direct met klager af. Is dit niet direct mogelijk, dan wordt met klager – eventueel na overleg met de Operationeel Manager - zo spoedig mogelijk weer contact opgenomen.
- De klacht wordt geregistreerd.
- Klager kan desgewenst om een schriftelijke beantwoording verzoeken.

Schriftelijke klacht

- Klager krijgt binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht per e-mail een officiële reactie. Mocht dit niet mogelijk blijken, dan ontvangt klager binnen de termijn van 14 dagen een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere afhandeling.
- De klacht wordt geregistreerd.

Bezwaar

- Mocht de klager ontevreden zijn over de wijze waarop Stichting Hoogvliegers met de klacht is omgegaan, dan kan klager zich wenden tot het CBF.