



Klachtenprocedure

Volgens wettelijke bepalingen is een stichting verplicht om een klachten procedure te handteren voor als er klachten zijn. Om die reden heeft de Stichting Met Inzet Lukt Alles onderstaande klachtenprocedure opgesteld.

Stichting Met Inzet Lukt Alles doet haar best om u als bezoeker, vrijwilliger zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent. Op deze pagina leest u meer over onze klachtenprocedure.

Wat is een klacht?

Als u niet tevreden bent of u ervaart een vorm van ontevredenheid over de manier waarop de Stichting zich tegenover u als bezoeker of vrijwilliger heeft gedragen dan kunt u een klacht indienen.

Uw klacht per brief of e-mail indienen?

Een klacht per brief of per email info@metinzetluktalles.nl noemen wij een schriftelijke klacht. Vermeld in uw schriftelijke klacht:

- De datum waarop u de klacht indient;
- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- De datum van het voorval waar uw klacht over gaat;
- Een omschrijving van de gebeurtenis en de naam van de vrijwilliger of het project onderdeel waarover uw klacht gaat.

Hoe behandelt de Stichting uw klacht?

Het bestuurslid die uw klacht behandelt neemt binnen maximaal twee weken na ontvangst van de klacht contact met u op. Hierbij:

- Bevestigt het bestuurslid dat uw klacht is ontvangen;
- Vraagt het bestuurslid zo nodig om verduidelijking;
- Kunt u uw klacht verder uitleggen;
- Krijgt u informatie hoe wij de klacht verder behandelen

Antwoord binnen 6 weken

Wij proberen zoveel mogelijk in een persoonlijk of telefoongesprek met u tot een oplossing van uw klacht te komen. Als dit anders met u is afgesproken ontvangt binnen 6 weken na de ontvangst van uw klacht een schriftelijk antwoord. Daarin staat:

- Een samenvatting van uw klacht;
- De resultaten van het onderzoek naar uw klacht;
- De conclusie van het bestuur en, of de oplossing die wij gezamenlijk met u hebben gevonden;
- De stappen die wij nemen naar aanleiding van de klacht.

Als wij meer dan zes weken nodig hebben om uw klacht zorgvuldig te behandelen dan kan dit termijn met 4 weken worden verlengd. Is dit het geval dan informeren wij u ook binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht.