

# Klachtenprocedure Steunfonds Humanisme

## Doelstelling

De procedure betreft het omgaan met klachten die bij de stichting Steunfonds Humanisme ingediend worden.

Het beschrijft hoe klachten binnen komen en welke stappen worden genomen om zodoende te zorgen dat klachten op een eenduidige wijze worden afgehandeld en de service aan de cliënten wordt verbeterd.

### Klacht Steunfonds Humanisme

Indien een klacht wordt ingediend vanwege de bejegening door (leden van) het bestuur van de Stichting, geldt het klachtenreglement van het Humanistisch Verbond.

### Klacht gevolmachtigd medewerker van het Humanistisch Verbond

Indien een klacht wordt ingediend vanwege de bejegening door medewerkers van het Humanistisch Verbond die werkzaamheden verrichten als gevolmachtigden van het bestuur van de Stichting Steunfonds Humanisme, geldt deze klachtenprocedure.

## Uitingen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden geuit.

- Mondeling aan een van de gevolmachtigde medewerkers van het Steunfonds Humanisme tijdens een persoonlijk contact.
- Telefonisch of schriftelijk aan een van de gevolmachtigde medewerkers van het Steunfonds.
- Telefonisch of schriftelijk aan de directeur van het Humanistisch Verbond.
- Telefonisch of schriftelijk aan het bestuur van het Steunfonds Humanisme.

Let op, om een klacht in behandeling te kunnen nemen dient de klacht schriftelijk te worden ingediend bij de directeur van het Humanistisch Verbond.

## Algemene richtlijnen

### *Publicatie*

Deze procedure en de verwijzing naar de geschillencommissie zullen op de website van het Humanistisch Verbond worden gepubliceerd. Een klager kan derhalve altijd informatie opvragen over de klachtenprocedure van het Steunfonds Humanisme.

### *Reactietermijn*

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht beantwoord. De directeur Humanistisch Verbond is verantwoordelijk voor de reactie op de klacht. Mocht het niet mogelijk zijn om zo snel een inhoudelijke reactie te formuleren, dan wordt de klager in ieder geval binnen 3 weken geïnformeerd hoe lang het naar het idee van de directeur gaat duren en wat er moet gebeuren om tot beantwoording te kunnen komen.

### *Registratie*

De schriftelijke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. Er wordt bij vermeld datum van ontvangst van de klacht, initialen van de medewerker die het betreft, NAW gegevens van de klager, aard van de dienst waarover wordt geklaagd, wat de klacht is en wat er gedaan is aan het oplossen van de klacht.

## **De geschillencommissie**

Pas als een behandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klager gebruik maken van de geschillencommissie. De klager kan alleen naar de geschillencommissie als schriftelijk is vast komen te staan dat ontevredenheid blijft bestaan.

Voor de wijze waarop een niet-opgeloste klacht kan worden aangemeld bij de geschillencommissie kan worden gekeken op de website van "de geschillencommissie":

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Het Steunfonds Humanisme draagt er zorg voor aangeslotene te zijn bij de geschillencommissie.

## **Management informatie**

Het klachtenregister wordt in de januari vergadering van het bestuur van het Steunfonds besproken.

## **Slotbepaling**

Alles is er op gericht dat toetsing door de geschillencommissie overbodig is en dat deze procedure vooral een papieren en pro forma karakter zal behouden.

Als er wel een klacht is, is het nadrukkelijk de bedoeling dat in een organisatie als het Steunfonds Humanisme de oplossing van de klacht vooral is gericht op het herstellen van het vertrouwen tussen de klager en de gevolmachtigde medewerkers van het Steunfonds Humanisme.

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het bestuur van de Stichting Steunfonds Humanisme op 29 augustus 2017.