

Klachtenregeling

1. Algemeen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, leveranciers, zakelijke relaties, leden, vrijwilligers, deelnemers aan activiteiten, sollicitanten en andere relaties van Vereniging Kinderkanker Nederland.

Klachten zijn voor Vereniging Kinderkanker Nederland een waardevolle bron van informatie. We gebruiken klachten om ervan te kunnen leren, onze dienstverlening te verbeteren, kwaliteit te monitoren en procedures aan te scherpen.

2. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- Recht te doen aan de klacht van onze relaties;
- Door middel van een goede reactie/opvolging zoveel mogelijk bij te dragen aan het ombuigen of indammen van negatieve beeldvorming;
- Beter in te kunnen spelen op de behoeften van onze relaties;
- Beter inzicht krijgen in de aandachtspunten van (de service/werkwijze van) Vereniging Kinderkanker Nederland;
- Waar mogelijk en nodig de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren;
- Directie / Bestuur informatie te kunnen verschaffen m.b.t. aantal, soort en ernst van klachten.
- Voldoen aan de gestelde (AVG-)- normen en eisen

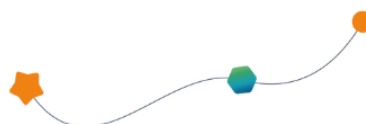
3. Definitie van een klacht

Als klacht wordt beschouwd: iedere uiting van ongenoegen over het handelen, dan wel het niet-handelen van Vereniging Kinderkanker Nederland of van partijen direct hieraan verbonden, kenbaar gemaakt aan het adres van Vereniging Kinderkanker Nederland.

4. Het aannemen en registreren van de klacht

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk na ontvangst in behandeling genomen. Klachten worden opgenomen in het klachtenregister van Vereniging Kinderkanker Nederland.

Registratie van een klacht geschiedt onder vermelding van de melddatum, de wijze van melden, geslacht, naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. Ook wordt de aard van de klacht en de opvolging genoteerd.



Er zijn meerdere manieren waarop een melding kan binnenkomen:

Mondeling via telefoon

Ons centrale telefoonnummer is 030-2422944.

Een medewerker van Vereniging Kinderkanker Nederland die een telefonische vraag of melding krijgt, handelt deze zo mogelijk direct zelf af of verwijst deze naar een op het betreffende onderwerp gespecialiseerde medewerker.

Mondeling via een bezoek aan ons kantoor of op een locatie

De medewerker van Vereniging Kinderkanker Nederland die een gesprek voert met een iemand die een klacht heeft, noteert de gegevens en handelt deze zo mogelijk direct zelf af of verwijst deze naar een op het betreffende onderwerp gespecialiseerde medewerker.

Schriftelijk

Een schriftelijke klacht kan zowel online <https://www.kinderkankernederland.nl/klachtenformulier> via de e-mail klachten@kinderkankernederland.nl, via social media of via ons postadres binnenkomen. Het centrale e-mailadres is klachten@kinderkankernederland.nl. Het postadres is Bunnikseweg 25, 3732HV De Bilt. De medewerker van Vereniging Kinderkanker Nederland die de klacht ontvangt handelt deze af of geeft hem door aan de op het betreffende onderwerp gespecialiseerde medewerker.

5. Het afhandelen van een klacht

Uiterlijk binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt contact opgenomen met de persoon die de klacht heeft ingediend. Dit kan via e-mail, telefonisch of per brief en is onder andere afhankelijk van de beschikbare gegevens.

Wanneer de klacht niet binnen twee weken na indienen kan worden opgelost / afgehandeld, wordt de persoon die de klacht heeft ingediend hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de persoon die de klacht heeft ingediend een antwoord heeft ontvangen en Vereniging Kinderkanker Nederland, in lijn met de zwaarte van de klacht, alles heeft gedaan om de klacht naar behoren af te handelen en herhaling te voorkomen. Na afronding kan nog -indien nodig- bij de persoon die de klacht heeft ingediend worden geïnformeerd of de klacht vervolgens tot een acceptabele oplossing heeft geleid.

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als de klacht door de persoon die de klacht heeft ingediend eerder wordt ingetrokken. Iedere klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

6. Bewaartermijn

De registratie en het dossier worden na afhandeling van de klacht 2 jaar bewaard tenzij de klager eerder verzoekt om vernietiging ervan. In dit geval zal de klacht geanonimiseerd worden bewaard in het klachtenoverzicht.

7. Interne organisatie

Ten minste eenmaal per kwartaal zal intern een evaluatie plaatsvinden m.b.t. de ingediende klachten om:

- de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
- structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
- de communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Ten minste éénmaal per jaar wordt het Bestuur schriftelijk geïnformeerd over het aantal, de soort en de ernst van de klachten. Dit om de dienstverlening waar mogelijk aan te scherpen.

