

Klachtenregeling

Inleiding

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over een beslissing, handeling of beleid van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur. Een klacht indienen geeft je de mogelijkheid jouw ongenoegen kenbaar te maken en een reactie of oplossing te ontvangen.

Deze procedure legt uit hoe je een klacht kunt indienen, hoe wij deze registreren en afhandelen, en wat je kunt doen als je het niet eens bent met de uitkomst. Het doel is ervoor te zorgen dat klachten op een duidelijke, transparante en eerlijke manier worden behandeld.

Artikel 1 Definitie

Een klacht is een schriftelijke uiting van een instelling, organisatie, bedrijf of persoon, gericht aan het bestuur van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur, het management of coördinator van het landelijk bureau of een provinciale coördinator of provinciale backoffices medewerkers, waarin deze zijn of haar beklag doet over het beleid of een gedraging van het betreffende fonds.

Artikel 2 Doel

Deze procedure heeft tot doel een algemene werkwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij het Volwassenenfonds Sport & Cultuur binnenkomen.

Artikel 3 Registratie

Van elke klacht wordt door het Volwassenenfonds Sport & Cultuur op een klachtenformulier de volgende informatie geregistreerd:

- datum binnenkomst klacht;
- wijze waarop klacht binnenkomt;
- naam, adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres van de klager;
- relatie klager met het fonds;
- type en omschrijving van de klacht;
- omschrijving van de door het Volwassenenfonds Sport & Cultuur te ondernemen actie en datum van definitieve afhandeling.

Artikel 4 Afwikkeling

De klacht zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie weken, schriftelijk worden beantwoord. Indien de klacht niet binnen de termijn van drie weken kan worden afgehandeld c.q. beantwoord, zendt het Volwassenenfonds Sport & Cultuur de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging en noemt een redelijke termijn waarbinnen antwoord tegemoet kan worden gezien. Klachten over provinciale dienstverlening worden door het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in samenwerking met de provinciale coördinator van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur in behandeling genomen.

Artikel 5 Beroep

Indien de klager te kennen geeft geen genoegen te nemen met de beantwoording van zijn klacht, wordt de klacht in handen gegeven van het bestuur van het Volwassenenfonds Sport & Cultuur.

Het bestuur handelt de klacht verder af door tenminste contact op te nemen met de klager en besluit, afhankelijk van de situatie, tot een gesprek of een verdere schriftelijke afhandeling.

Artikel 6 Evaluatie

Tenminste tweemaal per jaar of zo nodig eerder wordt de klachtenregistratie geëvalueerd. Indien nodig treft de coördinator van het landelijk bureau Volwassenenfonds Sport & Cultuur naar aanleiding van deze registratie maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen. Het bestuur wordt jaarlijks geïnformeerd over de klachten en de genomen maatregelen.

Een klacht kun je indienen door een mail te sturen naar klachten@volwassenenfonds.nl