

Huishoudelijk Reglement, Artikel 12 - Klachtenprocedure

Onder een klacht wordt verstaan een (mondelinge of schriftelijke) uiting van ontevredenheid over de uitvoer van het vastgestelde beleid, uitingen van onze stichting of over een gedraging of uiting van een medewerker, vrijwilliger, projectgroep, comité of bestuurslid bij het handelen namens onze stichting.

Indiening

Klachten kunnen schriftelijk of telefonisch worden ingediend bij de directeur aan het adres van het kantoor van de Stichting. Adres en telefoongegevens zijn te vinden op de website van de stichting. Om in behandeling genomen te worden zijn de volgende gegevens nodig:

- Omschrijving van de klacht en hoe, wanneer en waar deze is ontstaan
- Naam, adres, telefoonnummer en eventueel email van de indiener
- De relatie van de indiener met IRS

Zonder deze gegevens wordt een klacht niet in behandeling genomen.

Afhandeling

1. Iedere klacht die in behandeling wordt genomen, incl. mondelinge, wordt geregistreerd.
2. De directeur stuurt een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
3. De directeur zal op de klacht binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld.
5. Wanneer om welke reden dan ook er vertraging optreedt in de afhandeling van de klacht, wordt de melder hiervan schriftelijk in kennis gesteld.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer stichting expliciet heeft aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen en de melder hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt binnen 4 weken na dagtekening van deze mededeling.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de melder is afgehandeld, dan dient deze de klacht schriftelijk in bij de voorzitter van het bestuur.
8. De voorzitter stuurt hierop een schriftelijke bevestiging, stelt een onderzoek in en informeert het dagelijks bestuur aangaande de klacht.
9. De voorzitter zoekt in onderling overleg met het dagelijks bestuur en de directeur naar een bevredigende oplossing.
10. De uitkomst wordt schriftelijk door de voorzitter aan de melder medegedeeld.

Registratie

Binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling worden intern geregistreerd en gearchiveerd. Dit betreft persoons- en adresgegevens, correspondentie en de data van registratie, antwoord en afhandeling. Deze gegevens worden tot 5 jaar na ontvangst bewaard. De gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.