

## KLACHTENREGELING STICHTING KLEDINGBANK LIMBURG

### DOELSTELLING

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, sponsors, leveranciers, verwijzers, cliënten, sollicitanten of andere relaties van Stichting Kledingbank Limburg, behalve de eigen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers<sup>1</sup>.

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- ✓ Recht doen aan de klacht van een relatie
- ✓ Door het systematisch verzamelen van klachten een beter inzicht verkrijgen in het functioneren van Stichting Kledingbank Limburg, beter in kunnen spelen op de behoeften van relaties en zodoende een betere dienstverlening bieden door aanpassing van werkprocessen
- ✓ Bestuur en organisatie van Stichting Kledingbank Limburg een beter inzicht verschaffen in aantal, soort en ernst van binnenkomende klachten
- ✓ De transparantie en kwaliteit van onze organisatie bevorderen

### ORGANISATIE

Stichting Kledingbank Limburg maakt voor de behandeling van inkomende klachten gebruik van een hiertoe aangestelde klachtencoördinator, welke werkzaam is binnen de stichting. De klachtencoördinator neemt de klacht zelf in behandeling of geeft dit in handen van een klachtenbehandelaar. Dit is eveneens een medewerker van Stichting Kledingbank Limburg die, in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de klachtencoördinator, de klacht behandelt.

### BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en neemt de klacht zelf in behandeling of geeft hem in handen van een klachtenbehandelaar die het best is toegerust om de klacht af te handelen. Indien een binnenkomende klacht direct afgehandeld kan worden, wordt hiervan een kort verslag gedaan aan de klachtencoördinator.

Klachten worden in eerste instantie altijd doorgestuurd naar de verantwoordelijk medewerker. Indien medewerker en klager geen oplossing kunnen vinden, wordt de directie ingeschakeld.

De indiener van een klacht krijgt binnen één werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht en een kopie van de klachtenregeling.

De klacht wordt vervolgens zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hiervan binnen 5 werkdagen op de hoogte gesteld.

De klager wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gesteld van maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zullen worden genomen. Indien klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze beroep aantekenen door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan in handen gelegd van het stichtingsbestuur.

---

<sup>1</sup> Voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers is voorzien in een separate procedure.

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslissen achtereenvolgens directie of zo nodig het stichtingsbestuur. In zeer bijzondere omstandigheden kunnen zij ten gunste van klager afwijken van de klachtenregeling.

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd door de klachtencoördinator. Persoonlijke gegevens betreffende klager worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

#### BEËINDIGING VAN DE KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen als

- ✓ De klacht door de indiener wordt ingetrokken
- ✓ Na bemiddeling en/of na overleg met de indiener blijkt dat bij de indiener geen behoefte aan verdere behandeling bestaat

De indiener kan op elk moment in de behandelingsprocedure beroep aantekenen door dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de klachtencoördinator.

De indiener behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie, zoals de rechtbank. Indien de klacht door een dergelijke instantie in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencoördinator, in overleg met de indiener, of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder moet worden behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk melding gemaakt aan de indiener.

#### REGISTRATIE VAN DE KLACHT

Stichting Kledingbank Limburg hanteert een vertrouwelijk systeem voor klachtenregistratie, waarin alle ingediende klachten met alle correspondentie en gemaakte afspraken worden geregistreerd. De klachtencoördinator houdt toezicht op een juiste registratie van de klachten. Klachtenregistraties worden 5 jaar bewaard, tenzij de indiener verzoekt om voortijdige vernietiging.

#### RAPPORTAGE

Elk jaar worden directie en bestuur van Stichting Kledingbank Limburg op de hoogte gesteld van het aantal, de soort en de ernst van ingediende klachten. Daarnaast ontvangen zij, op basis van de afhandeling van ingediende klachten, een lijst met structurele aanbevelingen en een statusoverzicht met de opvolging van eerder ingestelde verbeterpunten. De directie bepaalt of de aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd worden binnen de organisatie.

#### BEKENDMAKING

De klachtenregeling staat vermeld op de website van Stichting Kledingbank Limburg en is altijd opvraagbaar voor een ieder die hierom verzoekt.

Ieder jaar vindt een evaluatie van de klachtenregeling plaats.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting Kledingbank Limburg te Maasbracht op .....