

## KLACHTENPROCEDURE HULPHOND NEDERLAND



Via het contactformulier op de website van Hulphond Nederland kunt u uw klacht indienen. Aan de hand van de klacht worden een aantal processtappen doorlopen. Onderstaand kort de processtappen:

1. Aannemen klacht door medewerker.
2. Aannemer klacht bespreekt klacht met de klachtenfunctionaris ter beoordeling kwalificatie 'klacht' of 'opmerking'.
3. Indien de kwalificatie 'klacht' van toepassing is, wordt het klachtenformulier ingevuld door persoon die klacht aanneemt en aangeboden bij de klachtenfunctionaris. Als de klacht schriftelijk is ingediend, hoeft er geen formulier meer te worden ingevuld.
4. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de algemeen directeur en de business analist, zodat deze de klacht op de agenda van het managementoverleg kunnen zetten. Indien de klacht de afdeling fondsenwerving of marketing & communicatie betreft, stuurt algemeen directeur de klacht naar de commercieel directeur. De klachtenfunctionaris stuurt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging.
5. Binnen het managementoverleg wordt de klacht besproken en wordt afgestemd wie de afhandeling op zich gaat nemen. Als de klacht bij de directeur marketing & commercie is neergelegd, wijst deze iemand aan voor de afhandeling.
6. Binnen (uiterlijk) veertien dagen dient er terugkoppeling plaats te vinden naar de klachtenfunctionaris over hoe en wanneer de klacht afgehandeld is/wordt en hoe de indiener van de klacht hierover wordt geïnformeerd.
7. De klachtenfunctionaris stelt, indien directeur en klachtenfunctionaris dit nog als noodzakelijk zien, daarna een afsluitende brief op en legt deze voor aan directeur, die ondertekent.
8. Na definitieve afwikkeling van de klacht dienen alle relevante stukken bij de klachtenfunctionaris aangeleverd te worden, ter archivering en bewaking.
9. Jaarlijks wordt van de klachten een overzicht gemaakt door de klachtenfunctionaris. Dit overzicht wordt door de directie besproken, geanalyseerd en indien nodig worden werkinstructies/procedures aangepast.

Mocht u verder nog vragen hebben met betrekking tot de klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris Miranda Callaars-Schook ([m.callaars-schook@hulphond.nl](mailto:m.callaars-schook@hulphond.nl)).