

Klachtenregeling Stichting Kinderhulp Bodhgaya

Algemeen

Dit is een regeling voor het omgaan met klachten die bij Stichting Kinderhulp Bodhgaya binnenkomen.

Doestellingen

De klachtenregeling heeft als doel:

- Recht doen aan de individuele klager
- Bevorderen van de kwaliteit van de werkzaamheden van Stichting Kinderhulp Bodhgaya

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van een donateur over een handeling of gedraging van een bestuurslid of een medewerker/vrijwilliger van Stichting Kinderhulp Bodhgaya.

Richtlijnen

- Een klacht wordt zo snel mogelijk, docht uiterlijk binnen drie weken beantwoord
- Een klacht wordt geregistreerd
- Alle maatregelen die nodig zijn worden getroffen om de klacht op te lossen
- Beroep is mogelijk bij de oud-voorzitter van het bestuur van Stichting Kinderhulp Bodhgaya.

Registreren van een klacht

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk, wordt genoteerd. De volgende gegevens worden opgenomen:

- Datum binnenkomst klacht
- Naam, adres, e-mail, telefoon van de klager
- Omschrijving van de klacht
- Omschrijving actie Stichting Kinderhulp Bodhgaya

Verwerken van de klacht

Klachten die binnenkomen worden binnen twee weken behandeld door de secretaris.

Alle benodigde gegevens worden verzameld. Indien nodig wordt de klacht voor advies doorgestuurd naar een van de andere bestuursleden. Binnen drie weken ontvangt klager reactie op de klacht.

De klacht en de reactie daarop wordt in print bewaard.

Slotbepaling

De klachtenregeling is openbaar.

In alle gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet beslist het bestuur.