

Klachtenregeling

Impuls & Woortblind, vereniging voor mensen met ADHD, ADD, dyslexie, dyscalculie en aanverwante stoornissen doet haar uiterste best om haar leden, donateurs, vrijwilligers, maar ook niet-leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In dat geval kan er sprake zijn van een klacht.

In dit verband verstaan wij onder een klacht en daarbij betrokkenen het volgende:

- Klacht – *Uitdrukking (bij voorkeur op schrift gesteld) van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, procedure, antwoord e.d. waarvoor Impuls & Woortblind verantwoordelijk is.*
- Klager – *Degene die de klacht kenbaar maakt, met de bedoeling Impuls & Woortblind daarover een uitspraak te laten doen.*
- Aangeklaagde / betrokkene – *Degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de medewerker van Impuls & Woortblind onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd opgesteld.*

We proberen te leren van onze fouten door goed te luisteren naar klachten en stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met degene die bij de klacht betrokken is. Wellicht komt u er samen op een goede manier uit.

Als dat voor u niet afdoende is, dan bestaat er een klachtenprocedure om uw klacht breder in de organisatie kenbaar te maken.

Stel uw klacht op schrift en stuur deze naar de voorzitter van Impuls & Woortblind op onderstaande wijze:

- Schriftelijk: naar adres Vereniging Impuls & Woortblind, Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk, ter attentie van de voorzitter of secretaris.
- Per e-mail: info@impulsenwoortblind.nl met als onderwerp: klacht t.a.v. de voorzitter of secretaris.

Opmerking: mocht de voorzitter betrokken zijn bij of onderwerp zijn van een klacht, dan zal een van de overige bestuursleden (secretaris, penningmeester) de klacht in behandeling nemen.

De voorzitter (of een ander bestuurslid) zal de klacht behandelen en indien nodig contact opnemen met de klager voor eventueel noodzakelijke toelichting. De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan krijgt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Iedere klacht (tenzij van persoonlijke aard) wordt besproken in de bestuursvergadering om vast te stellen of de klacht aanleiding geeft om het vigerende beleid aan te passen om op die wijze de kwaliteit van de dienstverlening van Impuls & Woortblind verder te verbeteren.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid/donateur/vrijwilliger of niet-lid van Impuls.
- Omschrijving van de klacht en de urgentie daarvan.
- Omschrijving van de actie die Impuls onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Mocht de klager niet tevreden zijn met het gegeven antwoord, dan staat het hem of haar vrij een en ander op de Algemene Ledenvergadering (ALV) te agenderen. In de statuten staat aangegeven hoe te handelen om een extra ALV te agenderen.

De Bilt

1 januari 2015