

Toepassingsgebied

Alle uitingen van ongenoegen over de werkzaamheden van dan wel gedragingen van personen door of namens Stichting Familie Sponsorplan Roemenië die niet onmiddellijk door de direct betrokkene(n) weggenomen kunnen worden.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De procedure

De klacht moet worden ingediend bij de secretaris van de Stichting Familie Sponsorplan Roemenië. Direct na ontvangst van de klacht wordt deze geregistreerd in een daartoe bestemd register.

De klachtencommissie bestaat uit 3 daarvoor aangewezen leden van het bestuur van de Stichting Familie Sponsorplan Roemenië. Een direct betrokkene bij een klacht maakt geen deel uit van de klachtencommissie.

Indien de klacht niet op schrift gesteld is, kan de klachtencommissie de klager verzoeken dit alsnog te doen.

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht afgehandeld zal worden. Dit zal uiterlijk binnen 6 weken na de ontvangst van de klacht moeten plaatsvinden. In uitzonderlijke gevallen mag deze termijn worden verlengd. De klager krijgt hiervan voor afloop van de eerste termijn schriftelijk bericht.

Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om de klacht naar behoren te behandelen. In de behandeling van de klacht wordt hoor en wederhoor toegepast.

De klachtencommissie moet binnen de eerder vermelde termijnen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed, uitspraak doen.

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord per aangetekende post heeft ontvangen, waarbij Stichting Familie Sponsorplan Roemenië overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te wikkelen.