

Klachtenregeling Stichting Orthostatische Tremor

Interne klachtenregeling

De Stichting Orthostatische Tremor (SOT) doet haar uiterste best om haar donateurs en betrokkenen/derden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Voor u kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij SOT en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Onder klacht wordt verstaan: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens SOT een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.

Als klager kan optreden een vrijwilliger van SOT dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger of een derde/betrokkene die schade heeft ondervonden door het handelen van een bestuurslid of vrijwilliger.

Een klacht kan op twee manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Amerbos 44, 1025ZM, Amsterdam
- Per e-mail: secretaris@orthostatischetremor.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

1. De datum waarom de klacht binnenkomt;
2. Op welke manier de klacht binnenkomt;
3. Naam, adres en eventueel telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
4. Of de indiener vrijwilliger is van SOT;
5. Omschrijving van de klacht;
6. Of en met wie van SOT de klager de kwestie heeft besproken en waarom dit niet het gewenste resultaat heeft gehad.;
7. Omschrijving van de actie die SOT onderneemt naar aanleiding van de klacht;
8. Naam van het bestuurslid dat de klacht in behandeling neemt;
9. Datum waarop de klacht moet zijn afgehandeld.

De klacht moet in ieder geval de informatie als genoemd onder punt 3, 4, 5 en 6 bevatten. In de klacht kan worden opgenomen welke oplossing de klager voor ogen heeft.

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. De originele klacht wordt bewaard samen met het klachtenformulier, de schriftelijke bevestiging van de ontvangst, de afhandeling/ beantwoording en andere correspondentie met betrekking tot de klacht.

De klacht wordt besproken in de interne klachtencommissie van SOT, bestaande uit de Voorzitter en de Coördinator Vrijwilligers. Indien één van deze personen partij is in de klacht, wordt hij/zij vervangen door een ander bestuurslid van SOT. Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier. De binnengekomen klachten worden door SOT gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van SOT te verbeteren.

