

Klachtenregeling Stichting Wakibi

Heeft u een klacht over de werkwijze van WAKIBI, de juistheid en rechtmatigheid van activiteiten in het kader van het goede doel of de manier waarop u door een medewerker van WAKIBI bent behandeld? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van WAKIBI.

Het doel van de klachtenregeling is om relatietevredenheid en het vertrouwen te optimaliseren door klachten juist en transparant af te handelen. Een klacht wordt altijd volgens de procedure van de klachtenregeling van WAKIBI afgehandeld.

De klachtencommissie van WAKIBI bestaat uit de volgende drie personen:

- de directeur (of bij een klacht over de directeur, een lid van de Raad van Toezicht van WAKIBI);
- een bestuurslid van WAKIBI;
- een onafhankelijk deskundige (die door beide partijen gezamenlijk wordt benoemd).

DE KLACHTENPROCEDURE:

I) Melding klacht:

U kunt u klacht schriftelijk indienen bij de WAKIBI klachtencommissie, via e-mail: klacht@wakibi.nl, per post naar het adres: STICHTING WAKIBI, Tenierslaan 23, 1412 JE te Naarden, of per telefoon bij de algemeen directeur van WAKIBI, mevr. Y. de Vroom, te bereiken via support@wakibi.nl of +31 (0)20-7895050.

II) Bevestiging en afhandelingstermijn:

U ontvangt vervolgens binnen twee weken een ontvangstbevestiging met daarin een herhaling van de hoofdpunten van uw klacht/een verslag van de klacht via telefoon.

Uiterlijk twee maanden nadat de klacht is ingediend, spreekt de klachtencommissie een oordeel uit over een klacht.

III) Beoordeling:

Na bevestiging van de klacht voert de klachtencommissie een onderzoek uit naar de aard en oorzaak van de klacht en de relevante omstandigheden. De klachtencommissie maakt gebruik van een klachtendossier en kan gesprekken voeren met verschillende bij de klacht betrokken personen. De klachtencommissie beoordeelt na het onderzoek of de klacht gegrond of ongegrond is.

IV) Bijeenkomst:

Als de klachtencommissie het nodig vindt, wordt een bijeenkomst georganiseerd waarbij zowel de klager als de betrokken personen worden uitgenodigd. De klager kan zich laten bijstaan door aan advocaat, tolk of vertrouwenspersoon.

V) Afhandeling:

De WAKIBI medewerkers zijn verplicht zich aan het oordeel en advies van de klachtencommissie te houden. Als een klacht gegrond is, zullen corrigerende acties worden genomen door WAKIBI en de betrokken personen. De termijn voor het in gang zetten van deze actie(s) is uiterlijk vier weken.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk aan de klager bekend gemaakt. Het klachtendossier wordt door WAKIBI bewaard in haar archief.