



## **Interne klachtenregeling Stichting Histiocytose Nederland**

### **Vooraf**

#### *Wat is een interne klachtenregeling?*

Met een klachtenregeling geeft een organisatie aan geïnteresseerd te zijn in klachten en andere uitingen van onvrede van relaties van de organisatie en deze op zorgvuldige en transparante wijze te willen behandelen. Met 'relaties' worden bij de interne klachtenregeling met name de eigen leden en/of donateurs, maar daarmee (automatisch) ook de vrijwilligers bedoeld.

Een klachtenregeling behandelt:

- Wat onder een klacht wordt verstaan
- Wie een klacht mag indienen
- Hoe een klacht moet worden ingediend
- Wat er met de klacht gebeurt na indiening

De klachtenregeling heeft de status van een beleidsdocument en sluit zo veel mogelijk aan bij andere beleidsdocumenten van een organisatie.

#### *Waarom een interne klachtenregeling?*

Met een laagdrempelige interne klachtenregeling geeft een organisatie aan haar relaties serieus te nemen en bereid te zijn om verbeteringen van werkwijze en communicatie door te voeren. Ontevredenheid die niet op de juiste wijze wordt aangepakt kan leiden tot het vertrek van leden, donateurs en/of vrijwilligers.

#### *Hoe is een interne klachtenregeling opgebouwd?*

### **Goed gesprek**

Niet voor iedere klacht zal het noodzakelijk zijn direct een formele, schriftelijke procedure te starten. Vaak is een 'goed gesprek' met de juiste persoon voldoende om de kou uit de lucht te halen. Een aantal organisaties meldt dit ook expliciet op hun website als eerste stap in een klachtenprocedure.

Om een dergelijk gesprek in goede banen te kunnen leiden is het noodzakelijk dat er een vaste contactpersoon is ingesteld. De voorzitter van de Stichting Histiocytose Nederland is het aanspreekpunt.

### **Formele procedure**

Wanneer een gesprek met de direct betrokkene niets heeft opgeleverd of niet wenselijk is, is er de mogelijkheid tot een formele route voor het indienen van de klacht.

De Stichting Histiocytose Nederland doet haar uiterste best om leden, donateurs, vrijwilligers en bestuursleden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht ingediend kan worden bij de Stichting Histiocytose Nederland en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

De voorzitter van de Stichting Histiocytose Nederland is het aanspreekpunt voor klachten. De voorzitter is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van klachten. De voorzitter bespreekt de klachten met de overige bestuursleden van de Stichting Histiocytose Nederland. Het bestuur bepaalt of een klacht gegrond of ongegrond is, en motiveert haar keuze. Indien de klacht betrekking heeft op één van de bestuursleden dan wordt dit bestuurslid vervangen. Het besluit van het bestuur is bindend. Het bestuur kan advies inwinnen bij derden.

Personen waarover de klacht gaat hebben het recht op inzage van de klacht.

Klachten worden discreet afgehandeld.

Wie mag een klacht indienen:

- Leden en donateurs van Stichting Histiocytose Nederland
- Vrijwilligers en bestuursleden van Stichting Histiocytose Nederland
- Derden

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk aan: Stichting Histiocytose Nederland, Ypendael 3, 3743 AW Baarn
- Per e-mail aan: [secretariaat@histio.nl](mailto:secretariaat@histio.nl)

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid van Stichting Histiocytose Nederland.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Stichting Histiocytose Nederland onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

De klager krijgt per omgaande een ontvangstbevestiging en een uitleg over de te volgen procedure. Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 28 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.



Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de Stichting Histiocytose Nederland de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van Stichting Histiocytose Nederland in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen naar:

Stichting Histiocytose Nederland, Ypendael 3, 3743 AW Baarn  
Binnen 28 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de Stichting Histiocytose Nederland gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de Stichting Histiocytose Nederland te verbeteren.

#### **Overzicht beleidsdocumenten Stichting Histiocytose Nederland**

- Statuten
- Huishoudelijk reglement
- Interne gedragscode
- Interne klachtenregeling
- Regeling invloed en zeggenschap donateurs