

Klachtenprocedure

Algemeen

- Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- Afhandeling van de klacht wordt gedaan door de medewerkers van de afdelingen die het betreft.
- Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- De klager mag verwachten dat het Epilepsiefonds de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van het fonds om dit de klager hiervan op de hoogte te stellen.
- Klachten zijn voor het Epilepsiefonds een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van het Epilepsiefonds.
- In verband met het onder de vierde bullet gestelde is de directeur verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving als de uitoefening van de feitelijke functie van het Epilepsiefonds zoals subsidieverstrekking, voorlichting en vakantiereizen.
- Klachten worden bijgehouden in een klachtenregister. Dit register wordt tweemaal per jaar besproken in de raad van toezicht.

Procedure

Mondelinge klachten

- Klachten worden direct doorverbonden naar de afdeling die hiervoor verantwoordelijk is.
- Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct af.
- De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met het hoofd van de afdeling of de directeur.
- De klacht wordt geregistreerd met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- Soms kan het nuttig zijn ook een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met het hoofd van de afdeling of de directeur.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

Schriftelijke klachten

- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van het naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
- De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de directeur.
- Klachten die via de e-mail binnenkomen, worden binnen twee weken per mail beantwoord door het hoofd van de afdeling of door de directeur.

Inhoud van de brief

Het gaat er in de antwoordbrief of -mail niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Bovendien kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten;

- duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
- hulpvaardigheid.

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- de datum waarop de brief of e-mail is ontvangen;
- informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon en dergelijke).