PROTOCOL KLACHTENPROCEDURE

1 Indienen klacht

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij AND.
De administrateur bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij/zij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.
Bij de melding van een klacht wordt door de administrateur de volgende gegevens vastgelegd:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de behandelaar(directeur);
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

2 Afhandeling klachten

De directeur bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie; wint eventueel nadere informatie in bij de klager, beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager, bespreekt het dossier met de voorzitter van het bestuur , neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt. Vastlegging hiervan vindt plaats in het in het klachtdossier. Leidt dit niet tot tevredenheid bij de klager dan zal het bestuur worden ingeschakeld. Ook het bestuur probeert de onenigheid eerst onderling op te lossen.

<<<<<<<<<<<<<<<<<