



# Klachtenprocedure VIVV

## Doel:

Het doel van deze klachtenprocedure is om een transparant en efficiënt proces te bieden voor het indienen, onderzoeken en oplossen van klachten met betrekking tot de diensten en activiteiten van Stichting VIVV.

## 1. Indienen van een klacht:

- Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij een medewerker van de stichting of via telefoon.
- Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend per e-mail, brief of via het klachtenformulier dat beschikbaar is op de website van de stichting.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij er sprake is van ernstige vermoedens van misstanden.

## 2. Registratie van de klacht:

- Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van de stichting.
- De registratie bevat informatie zoals de naam en contactgegevens van de klager, de aard van de klacht, de datum van ontvangst en de eventuele vervolgstappen.

## 3. Behandeling van de klacht:

- Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen [aantal werkdagen] na ontvangst behandeld.
- De klacht wordt in eerste instantie behandeld door [functie van de persoon], die verantwoordelijk is voor klachtenbehandeling binnen de stichting.
- Indien nodig kan de klacht worden doorverwezen naar een andere relevante functionaris binnen de stichting.

- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtenbehandeling.

#### **4. Onderzoek:**

- De stichting zal een grondig onderzoek uitvoeren naar de ingediende klacht.
- Indien nodig kan de stichting aanvullende informatie opvragen bij de klager of andere relevante partijen.

#### **5. Oplossing:**

- Na afronding van het onderzoek zal de stichting een beslissing nemen over de klacht.
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de stichting passende maatregelen nemen om de klacht op te lossen en herhaling te voorkomen.
- De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van de genomen beslissing en eventuele vervolgstappen.

#### **6. Beroepsmogelijkheid:**

- Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, kan hij/zij binnen [aantal dagen] na ontvangst van de beslissing beroep aantekenen bij [naam en contactgegevens van de instantie voor beroep].
- De stichting zal de klager informeren over de procedure voor het indienen van beroep en zal samenwerken met de instantie voor beroep om de klacht op te lossen.

#### **7. Evaluatie:**

- De klachtenprocedure wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgewerkt om ervoor te zorgen dat deze effectief blijft.
- Klachten en de afhandeling ervan worden geanalyseerd om eventuele structurele problemen of verbeterpunten te identificeren.

#### **Contactgegevens:**

Voor vragen over deze klachtenprocedure of voor het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met:

Stichting VIVV

