

Klachtenprocedure Freya

Een klacht is een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met de organisatie heeft ervaren.

Externe klachten

Oorsprong: leden, bezoekers van bijeenkomsten of bezoekers van de website.

Algemeen

- *Alle klachten worden door het secretariaat ontvangen en geregistreerd. Als een klacht rechtstreeks bij een commissie binnenkomt, moet dit bij het secretariaat worden gemeld.*
- *Voor iedere ontvangen klacht wordt een dossier geopend.*
- *Bij iedere klacht die het secretariaat ontvangt wordt naar de indiener een bevestiging van ontvangst gestuurd.*
- *Elke klacht moet binnen 14 dagen in behandeling worden genomen.*
- *Van alle correspondentie gaat een afschrift naar het secretariaat om een compleet dossier op te bouwen en beschikbaar te hebben (bewaking).*

Stap 1:

- *Het secretariaat stuurt de klacht door naar de voorzitter van de betreffende commissie en een kopie naar het bestuur van Freya.*
- *De klacht wordt besproken in de commissie. Als de klacht een persoon of meerdere personen betreft, neemt de voorzitter van de commissie contact op met de persoon/personen die onderwerp van de klacht zijn.*
- *De betrokken partijen proberen met elkaar te communiceren om de klacht naar behoren af te handelen, zonder andere individuen of groepen daarin te betrekken.*
- *Lukt dit niet, dan volgt stap 2.*

Stap 2:

- *De voorzitter van de betreffende commissie bemiddelt actief tussen de partijen om tot een oplossing te komen.*
- *Lukt dit niet en de klagende partij gaat niet akkoord met de voorgestelde oplossing, dan volgt stap 3.*

Stap 3:

- *Het bestuurslid binnen de commissie legt de klacht voor aan het bestuur van Freya.*
- *Het bestuur neemt de klacht in behandeling.*

Stap 4:

- *De voorzitter van Freya neemt contact op met de betrokken partijen.*
- *De uitkomst wordt besproken binnen het bestuur en toegevoegd aan het dossier. Het dossier wordt gesloten.*