



SOK

Stichting Ondersteuning Kitale Project

Klachtenprocedure SOK

1. Alleen schriftelijk (per post of per e-mail) ontvangen klachten, voorzien van naam afzender en adresgegevens, worden in behandeling genomen.
2. Zodra de klacht is ontvangen wordt uiterlijk binnen drie dagen een bevestiging van ontvangst gestuurd naar de inzender, indien mogelijk met een termijn waar binnen de klacht zal worden afgehandeld en de naam van degene waarvan de inzender een reactie zal ontvangen.
3. Alle bestuursleden krijgen een kopie van de binnengekomen klacht.
4. Binnen het bestuur beslist de voorzitter over wie van de bestuursleden de klacht gaat afhandelen. Bij zijn afwezigheid is dat de penningmeester.
5. Uiterlijk binnen een week moet de inzender een reactie van de klachtenbehandelaar hebben ontvangen. Wanneer daarmee de klacht niet naar de mening van het bestuurslid is opgelost wordt de inzender meegedeeld wanneer verdere stappen verwacht mogen worden.
6. De overige bestuursleden worden op de hoogte gehouden van de genomen stappen.
7. Zo nodig neemt het bestuur maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
8. Het secretariaat zorgt voor de archivering van de klacht en de afhandeling.
9. Na de afhandeling neemt de voorzitter contact op met de inzender om te vernemen of de inzender tevreden is met de afhandeling van de klacht.