

Klachtenprocedure WOMEN Inc

WOMEN Inc wil goede contacten onderhouden met onze donateurs, partners, sponsors, vrijwilligers, deelnemers uit het WOMEN Inc netwerk en overige relaties. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. We nemen klachten en feedback serieus en hebben hiervoor een klachtenprocedure ontwikkeld. Deze procedure geldt voor alle klachten die WOMEN Inc. bereiken.

Procedure:

1. Als je een klacht hebt over WOMEN Inc dan kan je dat ons laten weten door een bericht te sturen naar dit emailadres: info@womeninc.nl of naar dit postadres: WOMEN Inc, Hoogte Kadijk 143 F 19, 1018 BH Amsterdam.
2. Om jouw klacht te behandelen, ontvangen we graag de volgende informatie:
 - a. Beschrijving van klacht
 - b. Beschrijving van hoe en wanneer de klacht is ontstaan
 - c. Jouw naam, telefoonnummer en emailadres
3. De klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd en gecategoriseerd zodat kan worden bepaald welke afdeling of functionaris de afhandeling van de klacht gaat oppakken.
4. Je ontvangt **binnen drie werkdagen** na binnenkomst een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Indien nodig wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de klacht afgehandeld zal worden en binnen welke termijn je een antwoord kunt verwachten.
5. Zodra we je klacht ontvangen, beoordelen wij of je klacht betrekking heeft op een bijeenkomst of activiteit die onder onze eigen regie óf de regie van een derde partij valt.
6. Heeft jouw klacht betrekking op een activiteit die onder de regie van een derde partij viel, dan zullen wij jou hierover informeren en wordt de klachtenprocedure van deze derde partij van kracht.
7. Indien de klacht betrekking heeft op onze eigen handelen of activiteit, zullen we nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, de benodigde stappen genomen om adequaat op de klacht te reageren.
8. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de **termijn van een maand** in principe niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn (of de termijn die specifiek met jou is overeengekomen) is afgehandeld, word je hier tijdig van op de hoogte gesteld en nadere afspraken gemaakt.
9. Op basis van de inhoud van de klacht zal de directie, in het kader van hoor en wederhoor, de klacht met de verantwoordelijke medewerker bespreken. Mocht er nog aanvullende informatie over de klacht nodig zijn om tot een gedegen standpunt te komen, dan zal je hiervan op de hoogte worden gebracht.

10. De klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door de direct betrokken medewerker, in samenwerking met het hoofd van de betreffende afdeling. Als de klacht een directeur betreft, wordt deze in samenwerking met directeur / bestuurder behandeld. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur / bestuurder, zal deze worden behandeld in samenwerking met de voorzitter van de raad van bestuur.

11. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie van WOMEN Inc. het antwoord heeft ontvangen, waarbij WOMEN Inc. overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.