

## **Klachtenprocedure**

**Aids Fonds, Soa Aids Nederland, STOP AIDS NOW!, International Civil Society Support en Werkmaatschappij Soa Aids**

### **1. ALGEMEEN**

Klachten zijn een waardevolle bron van informatie over het functioneren van de organisatie en het imago van de organisatie bij de diverse belanghebbenden. Daarom wordt aan de behandeling van klachten veel aandacht besteed. Per kwartaal wordt in het managementteam bezien of sprake is van structurele klachten.

Klachten kunnen betrekking hebben op alle werkzaamheden van de organisatie, zoals fondsenwerving, subsidieverstrekking, voorlichting en standpuntbepaling. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Voor bezwaren tegen besluiten van de Raad van Bestuur over financiële bijdragen aan personen of organisaties bestaat een specifieke, geregementeerde beroepsprocedure.

### **2. PROCEDURE**

#### **a. Klacht**

Onder een klacht wordt verstaan een bezwaar dat schriftelijk, per e-mail of mondeling is ingediend bij de klachtencoördinator. De klacht moet betrekking hebben op enig handelen dat onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur door de organisatie en/of individuele medewerkers is uitgevoerd.

#### **b. Ontvangst van een klacht**

Iedere medewerker die wordt geconfronteerd met een mondelinge/telefonische klacht, zal de klager wijzen op de klachtenprocedure. Zonodig of gewenst zal de klager in contact worden gebracht met de klachtencoördinator (doorverbinden of e-mail of laten terugbellen). De klachtencoördinator kan de klachtenprocedure aan de klager toesturen, maar kan ook een mondelinge klacht in ontvangst nemen. Een door de klachtencoördinator verwoorde mondelinge klacht wordt altijd ter bevestiging aan de klager gezonden.

Een klacht kan ook rechtstreeks mondeling of schriftelijk worden ingediend. Op de websites van Aids Fonds, STOP AIDS NOW!, Soa Aids Nederland en International Civil Society Support wordt onder 'contact' verwezen naar de klachtencoördinator.

De afhandeling van de klacht geschiedt door de Raad van Bestuur en vindt schriftelijk, binnen drie weken na ontvangst van de klacht plaats.

#### **c. Afhandeling van een klacht**

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om te beoordelen of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen van de organisatie dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht.

Alle klachten worden geanalyseerd door de klachtencoördinator die op grond hiervan het Bestuur adviseert. Het Bestuur bepaalt de reactie aan de klager en voorts of incidentele of structurele maatregelen gewenst zijn.

Indien van toepassing zal de Raad van Bestuur de klager meedelen tot welke maatregelen de behandeling van de klacht aanleiding heeft gegeven. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties voor het algemene beleid.

#### **d. Overschrijding van de behandelingstermijn**

Als de klacht niet binnen drie weken kan worden afgehandeld krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de klacht is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop, contactpersoon etc.). Verlenging van de termijn van behandeling van de klacht kan eenmaal met maximaal drie weken plaatsvinden.

**e. Registratie van klachten**

Iedere klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in een klachtenregister, waarbij de aard van de klacht en de uitkomst van de klachtenbehandeling worden vastgelegd. Iedere medewerker die wordt geconfronteerd met een mondelinge/telefonische klacht, dient hiervan melding te maken bij de klachtencoördinator ook als de klacht tot tevredenheid is afgehandeld.

Voor Aids Fonds, Soa Aids Nederland en STOP AIDS NOW! worden afzonderlijke klachtenregisters bijgehouden, evenals een algemeen klachtenregister voor de Werkmaatschappij Soa Aids.

**f. Rapportage en monitoring**

De klachtencoördinator rapporteert tenminste elk half jaar aan de Raden van Bestuur, waarbij tevens de kwartaalrapportage van de afdeling Dienstverlening Donateurs wordt betrokken. In deze rapportage worden de klachten in onderlinge samenhang beschouwd en de eventuele genomen maatregelen vermeld. Na afloop van het boekjaar stelt de klachtencoördinator op basis van deze rapportages en de jaarrapportage van de afdeling Dienstverlening Donateurs een jaarrapportage op, waarin de belangrijkste bevindingen worden vastgelegd en het klachtenregister wordt samengevat. In de jaarrapportage wordt tevens de doeltreffendheid van de structurele maatregelen van het voorafgaande jaar vastgesteld. De rapportages van de klachtencoördinator worden door de Raden van Bestuur vastgesteld. De jaarrapportage wordt al dan niet in samengevatte vorm opgenomen in de Verantwoordingsverklaring.

Werkmaatschappij Soa Aids, Amsterdam, 28 augustus 2007 [gewijzigd per 01 januari 2010]