

## Habitat Klachtenprocedure

### Artikel 1 Definities

*Klacht:* een klacht is informatie die aangeeft dat een indiener ontevreden is omdat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting, een activiteit of de werkwijze van Habitat for Humanity.

*Indiener:* persoon die een klacht indient

### Artikel 2 Doel en uitgangspunten

1. Dit protocol heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij Habitat for Humanity binnen komen.
2. Betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde, eenduidige wijze.
3. Inhoudelijke en politieke standpunten over het beleid van Habitat for Humanity worden geformuleerd door het bestuur.
4. Alle klachten worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen afgehandeld.
5. Alle klachten worden geregistreerd in de klachtenregistratie.

### Artikel 3 Registratie

Elke klacht dient via een e-mail aan [klachten@habitat.nl](mailto:klachten@habitat.nl) te worden vastgelegd. Bij een mondelinge klacht wordt de indiener gevraagd deze via een e-mail in te dienen. De ontvanger van de klacht mailt een samenvatting aan [klachten@habitat.nl](mailto:klachten@habitat.nl). Hierin dient de volgende informatie vermeld te worden:

- a. datum waarop klacht is ontvangen;
- b. initialen van de medewerker, die de klacht heeft ontvangen;
- c. gegevens van de indiener;
- d. type indiener;
- e. type klacht;
- f. omschrijving met samenvatting van hetgeen de indiener heeft gemeld;
- g. omschrijving van de te ondernemen actie, die aan de indiener wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht.

#### **Artikel 4 Afwikkeling klachten**

1. De indiener krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een officiële schriftelijke reactie.
2. Indien de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de indiener binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin datum waarop de klacht is ontvangen, alsmede informatie over de verdere afhandeling.
4. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in de klachtenregistratie.

#### **Artikel 5 Beroep**

1. Indien de indiener ontevreden is over de wijze waarop Habitat for Humanity Nederland zijn/haar klacht heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk beroep aantekenen bij de directeur van Habitat for Humanity Nederland
2. Voor klachten behandeld door de directeur staat de mogelijkheid van schriftelijk beroep open bij het bestuur.
3. Het beroep van klachten betrekking hebbend op de directeur en/of één of meerdere bestuursleden zullen buiten hun aanwezigheid worden behandeld.
4. In alle gevallen wordt het beroep binnen 14 dagen schriftelijk beantwoord.

#### **Artikel 6 Informatie**

1. Indieneren kunnen te allen tijde informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij Habitat for Humanity, alsmede de status van de afwikkeling van hun klacht.
2. Dit protocol is beschikbaar op de website.