

## Klachten- en vragenprocedure KBO Gelderland

**Deze klachten- en vragenprocedure legt vast hoe binnen KBO-G wordt omgegaan met alle klachten en vragen die zich voordoen. Doel is dat de klachten en vragen op een correcte en eenduidige wijze worden behandeld, waardoor de kwaliteit van het werk wordt verhoogd en waardoor de organisatie inzicht krijgt in het aantal en de inhoud van de klachten en vragen.**

Een klacht geeft aan dat, in de beleving van degene die de klacht uit, er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van KBO-G. Een klacht kan ook informatie geven hoe, volgens degene die de klacht uit, de uitingen of activiteiten verbeterd kunnen worden. De indiener van de klacht mag erop vertrouwen dat er iets met zijn/haar informatie wordt gedaan en/of dat de dienstverlening verbeterd wordt.

Een vraag geeft aan dat er onduidelijkheid is bij de vragensteller. Deze mag informatie, bevestiging of ontkenning verwachten.

Een klacht of vraag bevat belangrijke informatie van de vragensteller. Hij/zij neemt immers de moeite om te reageren en wil KBO-G iets laten weten of vraagt om duidelijkheid.

Het doel van de klachten- en vragenprocedure is om de betrokkene voor zover mogelijk tegemoet te komen, tevreden te stemmen, informatie te geven en aanwijzingen te verkrijgen voor het verbeteren van onze dienstverlening.

### Procedure

1. Elke klacht of vraag over een uiting of activiteit van KBO-G wordt gemeld bij de secretaris van het bestuur van KBO-G. Vervolgens wordt deze in behandeling genomen door de medewerker die verantwoordelijk is voor deze uiting of activiteit. Klachten of vragen die niet vanzelfsprekend aan een medewerker zijn toe te wijzen, worden in eerste instantie in behandeling genomen door de secretaris.

2. De klacht of vraag wordt zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen 10 werkdagen, in behandeling genomen, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch. Hierbij geldt dat betrokkene in ieder geval binnen 5 werkdagen een bericht van KBO-G ontvangt dat de klacht of vraag in behandeling wordt genomen met nadere informatie omtrent tijdsduur, procedure van afhandeling en contactgegevens van degene die de klacht of vraag in behandeling neemt.

3. Binnen de klachten- en vragenprocedure zijn de volgende basisprincipes van toepassing: respect voor de mening van de ander, waardering voor het feit dat de ander de moeite neemt om met zijn/haar klacht of vraag te komen, zorgvuldige behandeling van fouten en herstel van fouten, en het geven van duidelijke informatie. Tevens heeft de betrokkene altijd de mogelijkheid contact op te nemen met de medewerker die de klacht of vraag behandelt voor verduidelijking van het traject rond de behandeling van zijn/haar klacht of vraag.

4. Indien de betrokkene ontevreden is over de behandeling van zijn/haar klacht of vraag, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van KBO-G in beroep gaan. Dit beroep wordt binnen 15 werkdagen door het bestuur in behandeling genomen. Hierbij geldt dat de betrokkene in ieder geval binnen 5 werkdagen bericht van KBO-G ontvangt dat het beroep in behandeling wordt genomen met de nadere informatie omtrent tijdsduur, procedure van afhandeling en contactgegevens van de secretaris van het bestuur van KBO-G.

Email adres kantoor: [info@kbogelderland.nl](mailto:info@kbogelderland.nl) of telefoonnummer: 0481 450 252.

Email adres secretaris: de heer Roel Kremers, [roelkremers@kbogelderland.nl](mailto:roelkremers@kbogelderland.nl)