

Klachtenprocedure VCA

Onze medewerkers zetten zich dagelijks in om vele vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties zo goed mogelijk te ondersteunen. Mocht je toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening dan hopen wij dat je dat bij ons aangeeft. Wij gaan hier graag over met je in gesprek om samen naar een oplossing te zoeken. Mochten we er samen niet uitkomen dan kun je een klacht bij ons indienen.

Doel van de procedure

De procedure heeft tot doel:

- het naar tevredenheid oplossen van klachten;
- het voorkomen van vervolgschade;
- het voorkomen van herhaling.

Indienen van klachten

Een klacht wordt gericht aan onze directeur/bestuurder van de Stichting Vrijwilligers Centrale Amsterdam. De inhoud van het bericht dient te zijn: jouw contactgegevens, datum en omschrijving van de klacht. De klacht kun je indienen per mail naar amsterdam@vca.nu met in de onderwerpregel 'klacht'. Je kunt de klacht ook per post versturen naar:

Vrijwilligers Centrale Amsterdam
T.a.v. directeur/bestuurder
Rozenstraat 206
1016 PA Amsterdam

Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klacht wordt per mail aan de klager bevestigd. In de bevestiging wordt medegedeeld wat de verdere gang van zaken is.

Afhandeling

Een klacht gericht aan Stichting Vrijwilligers Centrale Amsterdam wordt behandeld door de directeur/bestuurder. Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. In dit geval wordt per mail of schriftelijk aan de klager meegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

Geheimhouding

Alle betrokkenen dienen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld strikt vertrouwelijk te behandelen.

Termijn van afdoening

Een klacht wordt binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.