



## Klachtenregeling Stichting Rhiza

Stichting Rhiza wil goede contacten onderhouden met haar relaties. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Het spreekt dan ook voor zich dat wij klachten serieus nemen.

Om onze relaties te verzekeren van een adequate afhandeling van hun klacht hebben wij een klachtenprocedure ontwikkeld.

De procedure geldt voor alle klachten die de stichting bereiken met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te houden. Een klacht zullen wij dan ook standaard behandelen als een mogelijkheid om te verbeteren aangezien een klacht betekend dat er sprake is van een verschil tussen de wederzijdse wensen en verwachtingen.

Stichting Rhiza hanteert de volgende definitie van een klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van stichting Rhiza of de uitvoering van het beleid door de stichting. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondsenwerving als op het functioneren van de projecten van stichting Rhiza en de interactie met bestuursleden, vrijwilligers, of andere aan de stichting gelieerde betrokkenen.

De Klachtenprocedure is als volgt:

1. Als relatie of sponsor kunt u een klacht sturen naar: Stichting Rhiza, Mazustraat 57, 1363RE Almere of een email sturen naar [info@rhiza.nl](mailto:info@rhiza.nl). Het liefst hebben we dat u belt met uw vaste contactpersoon binnen de stichting (indien van toepassing), zodat we de klacht direct met u kunnen bespreken.
2. U ontvangt binnen vijf 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 u een antwoord kunt verwachten.
4. Nadat de achtergrond van de klacht intern is onderzocht, worden de benodigde stappen genomen om adequaat op de klacht te reageren.
5. 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 kan worden afgehandeld dan wordt u hier tijdig van op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.
6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de relatie of sponsor het antwoord heeft ontvangen, waarbij de stichting 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 en herhaling te voorkomen. Klachten worden minimaal per kwartaal besproken in de bestuursvergadering.