

INTERNE KLACHTENREGELING

ISAAC-NF doet haar uiterste best om haar leden en betrokkenen/ derden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat zaken fout gaan of niet lopen zoals is afgesproken. Voor u kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe u een klacht kunt indienen bij ISAAC-NF en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Onder klacht wordt verstaan: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens ISAAC-NF een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.

Als klager kan optreden een lid van ISAAC-NF dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger of een derde/betrokkene die schade heeft ondervonden door het handelen van een bestuurslid of vrijwilliger. Een klacht kan op twee manieren worden geuit:

- Per e-mail: info@isaac-nf.nl
- Schriftelijk: t.a.v. ISAAC-NF
Westzeedijk 501p
3024 EL Rotterdam

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier de klacht binnenkomt
- Naam, adres en eventueel telefoonnummer en e-mailadres van de klager
- Of de indiener lid is van de ISAAC-NF
- Omschrijving van de klacht
- Omschrijving van de actie die ISAAC-NF onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Naam van degene die de klacht in behandeling neemt
- Datum waarop de klacht moet zijn afgehandeld

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Ook wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

De klacht wordt besproken in de interne klachtencommissie van ISAAC-NF, bestaande uit de voorzitter en het bestuurslid dat de ledenadministratie beheert. Indien één van deze personen partij is in de klacht, wordt hij/zij vervangen door een ander bestuurslid van ISAAC-NF.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen beantwoord. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld. De originele klacht wordt samen bewaard met het klachtenformulier, de schriftelijke bevestiging van de ontvangst, de afhandeling/beantwoording en andere correspondentie met betrekking tot de klacht