

Externe klachtenprocedure WOMEN Inc.

WOMEN Inc wil goede contacten onderhouden met onze donateurs, partners, sponsors, vrijwilligers, deelnemers uit het WOMEN Inc netwerk en overige relaties. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. We nemen klachten en feedback serieus en hebben hiervoor een klachtenprocedure ontwikkeld. Deze procedure geldt voor alle klachten die WOMEN Inc. bereiken.

Procedure:

1. Als je een klacht hebt over WOMEN Inc dan kan je dat ons laten weten door een bericht te sturen naar dit emailadres: info@womeninc.nl .
2. Om jouw klacht te behandelen, ontvangen we graag de volgende informatie:
 - a. Beschrijving van klacht
 - b. Beschrijving van hoe en wanneer de klacht is ontstaan
 - c. Jouw naam, telefoonnummer en e-mailadres
3. De klacht wordt meteen na ontvangst geregistreerd en gecategoriseerd zodat kan worden bepaald welke afdeling of functionaris de afhandeling van de klacht gaat oppakken.
4. Je ontvangt **binnen zeven 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 je een antwoord kunt verwachten.
5. Zodra we je klacht ontvangen, beoordelen wij of je klacht betrekking heeft op een bijeenkomst of activiteit die onder onze eigen regie óf de regie van een derde partij valt.
6. Heeft jouw klacht betrekking op een activiteit die onder de regie van een derde partij viel, dan zullen wij jou hierover informeren en wordt de klachtenprocedure van deze derde partij van kracht.
7. Indien de klacht betrekking heeft op onze eigen handelen of activiteit, zullen we, nadat de achtergrond van de klacht is onderzocht, de benodigde stappen ondernemen.
8. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de **termijn van twee maand** in principe niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn (of de termijn die specifiek met jou is overeengekomen) is afgehandeld, word je hier tijdig van op de hoogte gesteld en nadere afspraken gemaakt.
9. Op basis van de inhoud van de klacht zal de klachtencoördinator bepalen hoe de klacht wordt behandeld en houdt jou hiervan op de hoogte. Mocht er nog aanvullende informatie over de klacht nodig zijn om tot een gedegen standpunt te komen, dan zal je hiervan op de hoogte worden gebracht. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur-bestuurder en/of een directielid, zal deze worden behandeld in samenwerking met de voorzitter van de Raad van Toezicht.
10. De klachtencoördinator zal, indien van toepassing, de klager informeren over de geldende klokkenluidersregeling.

**WOMEN
INC**



11. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij WOMEN Inc. 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.