

## **Klachtenreglement**

### ***Doelstelling***

Het klachtenreglement geeft aan op welke wijze klachten die bij Stichting Eye Care Foundation binnenkomen, worden behandeld.

### ***Definities***

1. ECF: Stichting Eye Care Foundation.
2. Klacht: Een mondeling, telefonisch of schriftelijk bericht over het functioneren van:
  - a. De ECF-organisatie;
  - b. Bestuursleden van ECF;
  - c. Medewerkers van ECF;
  - d. De deskundigen/vrijwilligers die in opdracht van ECF activiteiten verrichten of verricht hebben;
  - e. Een product of apparatuur dat werd of wordt toegepast bij ECF-activiteiten.
3. Klager: De donateur of sponsor die zich tot ECF wendt met een klacht.
4. Beklaagde: Degenen over wie of over wiens product of apparaat wordt geklaagd.

### ***Ontvangstbevestiging***

ECF bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 14 dagen, schriftelijk aan de klager.

### ***Beoordeling***

ECF stelt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht vast of deze direct kan worden afgedaan of dat er aanleiding is de klacht nader te onderzoeken, dan wel de klacht anderszins tot een actie van ECF moet leiden.

### ***Onderzoek***

1. Indien ECF naar aanleiding van een klacht heeft besloten een onderzoek in te stellen, stelt zij de klager en de beklagde daarvan schriftelijk in kennis en geeft zij informatie over de te volgen procedure.
2. ECF vergaart de nodige kennis omtrent de relevante feiten. Zo nodig oriënteert ECF zich telefonisch of schriftelijk nader bij de klager of de beklagde. ECF kan besluiten betrokkenen in persoon te horen.

### ***Bevindingen***

1. Na beëindiging van het onderzoek legt ECF haar bevindingen schriftelijk vast in een verslag.
2. Zo nodig wordt het concept verslag voorgelegd aan de beklagde. Betrokkene krijgt de gelegenheid binnen 4 weken schriftelijk te reageren op de inhoud van het concept verslag.
3. Het verslag wordt zo spoedig mogelijk vastgesteld, doch in ieder geval binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Ingeval lid 2 van toepassing is, dient het verslag te worden vastgesteld binnen 4 weken na het verstrijken van de in lid 2 genoemde termijn.

### ***Kennisgeving verslag van bevindingen***

Het vastgestelde verslag van bevindingen wordt zo spoedig mogelijk tezamen met het oordeel van ECF en eventuele aanbevelingen ter kennis van de beklagde gebracht.

### ***Afloopbericht***

Tegelijk met de kennisgeving bedoeld onder het voorgaande artikel zendt ECF aan de klager een afloopbericht. In dit bericht wordt de klager gemotiveerd geïnformeerd over het oordeel en de eventuele aanbevelingen van ECF en de acties die ECF naar aanleiding van de klacht heeft ondernomen of zal ondernemen.

### ***Registratie***

Klachten worden centraal geregistreerd en met enige regelmaat geïnventariseerd en geanalyseerd.