

Klachtenreglement Eye Care Foundation

Wij streven naar een zorgvuldige en transparante manier van werken. Desondanks kan er iets misgaan. Wij trachten u ten allen tijde de hoogste kwaliteit te leveren in onze diensten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij de kwaliteit die u van ons gewend bent, blijven garanderen en waar nodig verbeteren.

ECF wil met dit klachtenreglement u als klager of uw gemachtigde de mogelijkheid bieden uw onvrede te uiten over het handelen of een besluit van (een medewerker van) ECF, en u wilt hierover een klacht indienen. Ook wil ECF waarborgen dat er een zorgvuldige afhandeling van de klacht plaatsvindt. Dit om onze dienstverlening continue te verbeteren.

ECF behandelt uw klacht zorgvuldig. Uw klacht kan een uiting van ontevredenheid zijn over ons handelen, u bent bijvoorbeeld niet naar uw tevredenheid geholpen of u ervaart een gebrek aan informatie van ons. Wanneer u een klacht heeft, dan stellen wij het op prijs dat u eerst contact opneemt met de betrokken medewerker van ECF. Komt u er samen niet uit? Dan voorziet dit Klachtenreglement in de verdere stappen die u kunt zetten.

Indien het een klacht betreft over een integriteitstekstie (bijvoorbeeld fraude, ongewenst gedrag, plichtsverzuim), dan wordt u verzocht deze klacht in te dienen bij ons Meldpunt Integriteit (zie verder onderstaand).

Klacht indienen

Heeft u een klacht, dan hanteren wij hiervoor de onderstaande procedure.

1. Dien uw klacht schriftelijk in. U kunt uw klacht mailen naar ECF via info@eyecarefoundation.nl of direct naar de Björn Stenvers, directeur Eye Care Foundation via b.stenvers@eyecarefoundation.nl.
2. Per brief uw klacht indienen is uiteraard ook mogelijk: stuurt u deze naar Eye Care Foundation, Postbus 59021, 1040 KA Amsterdam.
3. In uw klacht vragen we u om uw probleem te beschrijven. Wij verzoeken u tevens de volgende persoonsgegevens bij uw klacht op te nemen: naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
4. ECF neemt na ontvangst van uw klacht zo snel mogelijk (telefonisch) contact met u op. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht via e-mail binnen vijf werkdagen.

5. Zodra ECF naar uw tevredenheid aan uw klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement. ECF handelt de klacht zo snel als mogelijk af, in ieder geval binnen maximaal zes weken na ontvangst.
6. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen vier weken nadat een onafhankelijke partij is ingeschakeld per e-mail en schriftelijk in kennis gesteld. De reden voor het uitstel inclusief de verwachte duur wordt toegelicht. Het oordeel van de onafhankelijke partij is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden binnen 15 werkdagen afgehandeld of er wordt met u over overlegd.
7. Klachten en de wijze van afhandeling worden digitaal geregistreerd en voor de duur van zeven jaar bewaard.
8. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld, zonder uw toestemming wordt er geen informatie over de klacht verstrekt aan derden.

Meldpunt Integriteit

Indien het een klacht betreft over een integriteitskwestie (bijvoorbeeld fraude, ongewenst gedrag, plichtsverzuim), dan wordt u verzocht deze klacht in te dienen bij ons Meldpunt Integriteit, via Human Result: info@humanresults.nl. Om uiterste zorgvuldigheid te betrachten wordt een dergelijke klacht door een extern en daartoe gespecialiseerd bureau onderzocht en behandeld, zoals hierboven beschreven.

Persoonsgegevens

Uw klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregistratiesysteem. Uw persoonsgegevens bewaren we zolang het nodig is uw klacht af te handelen. Binnen drie maanden na onze reactie op de klacht worden uw persoonsgegevens vernietigd. Daarna wordt uw klacht geanonimiseerd bewaard. Op die manier houden we zicht op het aantal klachten en de aard van de klachten.

Publicatie klachten in jaarverslag

Het aantal ontvangen klachten wordt jaarlijks door ECF gepubliceerd in het jaarverslag. Publicaties van klachten zullen geanonimiseerd plaatsvinden.

Dit Klachtenreglement Stichting Eye Care Foundation is door het Bestuur van Stichting Eye Care Foundation vastgesteld op 30 oktober 2021 en in werking getreden op 1 november 2021. De directeur geeft het bestuur jaarlijks in- en overzicht van het Klachtenreglement.