

Klachtenregeling

De Nederlandse Stottervereniging Demosthenes (hierna Demosthenes) doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht kan worden ingediend bij Demosthenes en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Nederlandse Stottervereniging Demosthenes, Postbus 80, 3860 AB Nijkerk.
- Telefonisch: 030-2333336, op werkdagen van 9 tot 17 uur.
- Per e-mail: secretaris@demosthenes.nl.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt.
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per email).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is indiener lid van Demosthenes.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Demosthenes onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop Demosthenes de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur in beroep gaan. Dit kan door een brief te sturen naar: Nederlandse Stottervereniging Demosthenes, t.a.v. het bestuur, Postbus 80, 3860 AB Nijkerk. Binnen 30 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door Demosthenes gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van Demosthenes te verbeteren.

Vastgesteld: 27 november 2018