



Klachtenregeling VSO Nederland

Algemeen

Onder een klacht wordt verstaan een bezwaar dat schriftelijk, per e-mail of mondeling is ingediend. De klacht moet betrekking hebben op het werk of werkwijze van VSO Nederland. Dit kan bijvoorbeeld zijn: fondsenwerving, subsidieverstrekking, voorlichting, communicatie, standpuntbepaling, werving, plaatsing vrijwilligers, over een vrijwilliger, donateurs en donateurs.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd in een klachtenregister. Wij doen ons uiterste best om je klacht tot tevredenheid af te handelen.

Procedure

Heb je een klacht over het werk of werkwijze van VSO Nederland?

Klacht over onze werving of werkwijze?

Wij horen graag van je hoe wij onze werving en/of werkwijze kunnen verbeteren.

- Klachten over huis-aan-huiswerving:

Bel ons op: (+31) (0)30 23 20 600 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).

- Klachten over onze werkwijze of overige klachten:

Bel ons op: 030-2320600. Je kunt ons ook een e-mail sturen: info@vso.nl of schrijf een brief naar: VSO Nederland, Herculesplein 8, 3584 AA in Utrecht.

Vergeet niet je contactgegevens te vermelden. (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mailadres).

Ontvangst van de klacht

Na ontvangst van de klacht bij VSO Nederland krijg je binnen 1 week een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de klacht is ontvangen en nadere informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop, wie de klacht in behandeling neemt, contactpersoon en dergelijke).

De afhandeling van de klacht vindt direct of anderszins uiterlijk binnen 3 weken plaats. Als je klacht niet binnen 3 weken kan worden afgehandeld, ontvang je daarvan bericht. De termijn van behandeling van je klacht kan eenmaal met maximaal 3 weken worden verlengd.

In beroep

Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht?

Je kunt eenmaal in beroep gaan tegen een besluit. Schrijf dan een brief uiterlijk 3 weken nadat je het besluit hebt ontvangen naar:

Directeur VSO Nederland
Herculesplein 8
3584AA Utrecht

Binnen 3 weken krijg je een antwoord. De directeur toetst op zorgvuldigheid en bekijkt de beslissing opnieuw. Dit besluit is bindend.