

## SUN Veenendaal helpt laagdrempelig

Dan is het goed te weten dat SUN Veenendaal er is. SUN Veenendaal werkt samen met hulp- en dienstverleners, de gemeente en donateurs om mensen met urgente financiële nood te helpen. De hulp is éénmalig en kan alleen aangevraagd worden door hulp- en dienstverlenende organisaties. SUN Veenendaal is onafhankelijk en biedt maatwerk. We kunnen zo nodig binnen 24 uur hulp bieden met een gift. De hoogte van onze gift hangt af van de hulpvraag. We hanteren een richtlijn van maximaal €1.500 per gift.

We kunnen snel schakelen en we werken vanuit de leefwereld van mensen. Het leven loopt niet altijd zoals je wilt, omdat er haast is of simpelweg omdat iemand nog een kans verdient!

## Klachtenregeling

Een klant van SUN Veenendaal kan een klacht hebben over de afhandeling, behandeling of dienstverlening.

Klachten hebben betrekking op de dienstverlening van SUN Veenendaal. Dat kan zowel de organisatie betreffen, als de fondsenwerving of de uitvoering van de taken in het kader van de inhoudelijke doelstelling van SUN Veenendaal.

Voor SUN Veenendaal zijn klachten een bron van informatie met betrekking tot:

- de kwaliteit van het functioneren en kwaliteit van de dienstverlening van SUN Veenendaal,
- het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van SUN Veenendaal.

De klachten worden heel serieus genomen. Ze worden geregistreerd, zorgvuldig behandeld en geanalyseerd. Klachten kunnen leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie, het beleid of de service. Het doel is om klachten te voorkomen of te verminderen.

### 1. Procedure voor personen die een klacht willen indienen

Personen die om wat voor reden dan ook een klacht hebben over SUN Veenendaal kunnen de klacht mondeling of per telefoon, brief of e-mail bij SUN Veenendaal deponeren. Zij die vooraf informatie wensen over de klachtenregeling bij SUN Veenendaal worden verwezen naar de website, waar de klachtenregeling op vermeld staat.

De klacht moet vlot, deugdelijk en vertrouwelijk worden behandeld. De bureaucoördinator zorgt voor een goede coördinatie van het proces rondom de klachtenafhandeling. De secretaris van het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

Indien de klacht betrekking heeft op de bureaucoördinator kan de klacht rechtstreeks worden gezonden naar de secretaris van het bestuur van SUN Veenendaal:

[secretaris@sunveenendaal.nl](mailto:secretaris@sunveenendaal.nl).

## 2. Afhandeling klachten

a. Alle klachten worden gecoördineerd door de bureaucoördinator. Deze stuurt een bevestiging naar de klager en informeert deze over de procedure. Deze registreert de klacht en stuurt deze door naar de secretaris van het bestuur. Deze behandelt de klacht en informeert de bureaucoördinator over de afhandeling van de klacht.

b. Mocht de afhandeling van de klacht niet direct of binnen twee weken afdoende kunnen plaatsvinden, dan moet de klager worden geïnformeerd over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling. Klager mag verwachten dat SUN Veenendaal de voortgang van de afhandeling bewaakt. Het is een taak van SUN Veenendaal om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.

c. Van iedere klacht worden minimaal de volgende gegevens vastgelegd:

- NAW-gegevens van de klager en e-mailadres
- Type klant
- datum waarop de klacht is binnengekomen
- initialen betrokken medewerker
- soort klacht: brief, mail, telefoon, mondeling, mailing e.d.
- aard/inhoud van de klacht
- (na afloop) datum en inhoud van de afhandeling van de klacht.

d. De inhoud van het antwoord:

De klager wordt bedankt voor het indienen van de klacht, omdat daarmee de dienstverlening/communicatie verbeterd kan worden. De werkwijze van SUN Veenendaal wordt uitgelegd en toegelicht. In het antwoord wordt naar voren gebracht dat SUN Veenendaal een snelle behandeling van de klacht en herstel van fouten voorstaat, duidelijke informatie wil geven over het genoemde onderwerp en respect heeft voor de mening van de klager.

Er wordt door het bestuur een oordeel gegeven of de klacht al dan niet gegrond is.

Indien van toepassing wordt aan de klager(s) medegedeeld tot welke maatregel de behandeling van de klacht aanleiding heeft gegeven.

## 3. Algemeen beleid klachtenbehandeling

a. Eenmaal per kwartaal vindt binnen bestuur een bespreking plaats over de ingediende klachten om:

- De kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen.
- Structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen.
- De communicatie met de doelgroepen te verbeteren.

b. De bureaucoördinator, die zorg draagt voor het klachtenregister, bereidt de bespreking door het bestuur schriftelijk voor.

c. Het is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van SUN Veenendaal om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.