



## **Interne klachtenregeling ADCA vereniging Nederland**

---

De ADCA vereniging Nederland doet haar uiterste best om haar leden, donateurs, medewerkers en andere belanghebbenden 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 iemand een klacht kan indienen bij de ADCA vereniging Nederland en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Postbus120 3150 AC Hoek van Holland
- Telefonisch: 0522464260, op werkdagen van 17 – 18 uur.
- Per e-mail: [secretaris@ataxie.nl](mailto:secretaris@ataxie.nl)

Bij de registratie van de klacht op het secretariaat worden de volgende gegevens vastgelegd:

- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer van de klager.
- de relatie van de klager tot de ADCA vereniging
- de datum van binnenkomst en de wijze van indienen van de klacht .
- type klacht en korte inhoudelijke weergave.
- omschrijving van de te nemen actie door de ADCA vereniging Nederland naar aanleiding van de klacht.
- naam van degene r die de klacht zal behandelen.
- (na afloop) datum en wijze 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 de ADCA vereniging Nederland de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van de ADCA vereniging Nederland in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

Postbus120 3150 AC Hoek van Holland

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachten map. De binnengekomen klachten worden door de ADCA vereniging Nederland gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de vereniging te verbeteren.