



### **Klachtenprocedure Villa Pardoës**

Villa Pardoës hecht aan haar goede relatie met partners, donateurs, fondsen en beneficianten. Villa Pardoës doet er alles aan doen om door transparantie en helderheid haar doelstellingen zo goed mogelijk uit te voeren. Mocht u echter een **klacht** hebben over Villa Pardoës haar werkwijze of die van de medewerkers of vrijwilligers, dan willen wij dit graag van u horen. Wij zullen er alles aan doen om u klacht bij de juiste persoon neer te leggen en in behandeling te nemen. U ontvangt binnen zeven werkdagen een reactie.

### **Klachtenprocedure Villa Pardoës**

- Doel:** Doel van deze procedure is om langs een nauwgezette en afgewogen weg het incident (of de incidenten) te behandelen op een manier die leidt tot het weer normaliseren van de verhoudingen, dan wel tot een bevredigende oplossing voor alle betrokken partijen.
- Doelgroep:** Als het ongewenste gedrag niet langs informele weg door de direct betrokken partijen bevredigend genoeg geregeld kan worden, heeft de 'klager' de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure te starten tegen Villa Pardoës. De klachtenprocedure staat open voor alle partijen die met Villa Pardoës te maken hebben of hebben gehad.
- Vertrouwelijkheid:** Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.

### **De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt**

- De klager dient een op schrift gestelde klacht in bij de Algemeen Directeur van Villa Pardoës (Postbus 133, 5170 AC Kaatsheuvel o.v.v. indienen klacht) en maakt hierin kenbaar een klachtenprocedure te willen opstarten;
- De klacht moet binnen 1 maand na het incident waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend om in behandeling te worden genomen. De klacht wordt vervolgens binnen 1 week in behandeling genomen door de Algemeen Directeur van Villa Pardoës;
- Klachten kunnen van een individu uitgaan, maar kunnen ook afkomstig zijn van een bedrijf, fonds, stichting of ander rechtspersoon;
- De Algemeen Directeur van Villa Pardoës behandelt de klacht en probeert deze zo rechtvaardig en spoedig als mogelijk op te lossen met als insteek een oplossing te vinden die voor alle partijen bevredigend is;
- Als de klacht na bovengenoemde termijn nog niet is opgelost door de Algemeen Directeur van Villa Pardoës, wordt dit met redenen omkleed schriftelijk vastgelegd;
- De klacht gaat dan naar de voorzitter van de Raad van Toezicht van Villa Pardoës. Deze beoordeelt vervolgens of behandeling van de klacht zorgvuldig heeft plaatsgevonden. De klager ontvangt hierover bericht. Indien de behandeling onzorgvuldig heeft plaatsgevonden wordt de procedure herhaald;
- Redenen voor het niet bevredigend kunnen oplossen van de situatie worden schriftelijk vastgelegd en aan de klager meegedeeld;

*Kaatsheuvel, januari 2015*