



# METAKIDS

Stop metabole ziekten.

## KLACHTENREGLEMENT

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

#### 1.1 Klacht

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de geboden diensten en/of activiteiten van de organisatie Metakids en verbonden partijen. Een klacht kan gaan over alle aspecten die betrekking hebben op Metakids en alle partijen die in haar naam activiteiten verrichten.

#### 1.2 Klachtenmanager

De bureaumanager van Metakids treedt op als klachtenmanager. De klachtenmanager is ervoor verantwoordelijk dat de klacht intern geregistreerd wordt, ter beantwoording wordt voorgelegd aan een relevante inhoudsdeskundige en dat de klacht binnen de gestelde termijn en naar tevredenheid wordt beantwoord en is opgelost. Hij/zij draagt ervoor zorg dat door Metakids ontvangen klachten structureel gebruikt worden om haar prestaties te verbeteren. Hij/zij rapporteert op regelmatige basis over de klachtenbehandeling aan de directeur.

#### 1.3 Escalatieniveaus

Als een klacht betrekking heeft op de klachtenmanager dan zal er escalatie plaatsvinden: de directeur neemt de beantwoording van de klacht over. Heeft een klacht betrekking op de directeur dan zal het bestuur optreden als behandelaar van de klacht.

### **Artikel 2 Doel klachtenreglement**

2.1 Het doel van Metakids is het bijeenbrengen, beheren en besteden van middelen en het geven van voorlichting t.b.v. de bestrijding van metabole ziekten bij kinderen in Nederland en daarmee het leveren van een optimale bijdrage aan de uitvoering van deze doelstelling. Metakids beschouwt een klacht als een mogelijke tekortkoming in het leveren van deze optimale bijdrage. Het klachtenreglement heeft dan ook tot doel om duidelijkheid te geven over de wijze waarop klachten worden ontvangen en afgehandeld.

### **Artikel 3 Indienen van klachten**

3.1 Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend:

- o Klachten kunnen per brief worden ingediend op het reguliere kantooradres van Metakids, Postjesweg 175, 1062 JN Amsterdam, t.a.v. de klachtenmanager;
- o Klachten via e-mail kunnen worden ingediend via info@metakids.nl, t.a.v. de klachtenmanager;
- o Klachten kunnen mondeling worden ingediend via de telefoon of via een contactmoment tussen een medewerker van Metakids en de klager.

3.2 De klager dient bij het indienen van een klacht altijd zijn persoonsgegevens te vermelden en de reden van de klacht.

#### **Artikel 4 Verwerken van klachten**

4.1 Alle ontvangen klachten worden direct door Metakids in behandeling genomen. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht. De termijn waarbinnen Metakids haar reactie heeft bepaald en aan de klager heeft gecommuniceerd bedraagt maximaal 10 werkdagen. Indien een inhoudelijke beantwoording binnen 10 werkdagen niet mogelijk is, zal een ontvangstbevestiging met vermelding van ondernomen actie verzonden worden naar klager.

#### **Artikel 5 Preventie van klachten**

5.1 Metakids streeft er continu naar haar dienstverlening te verbeteren. Een klacht wordt beschouwd als een signaal waarbij Metakids niet volledig tegemoet komt aan de eisen en wensen van haar omgeving. Analyse, evaluatie en verbetering van haar dienstverlening vindt onder andere plaats op basis van de ontvangen klachten.

#### **Artikel 6 Vertrouwelijkheid en privacy**

- 6.1 Alle door Metakids ontvangen klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 6.2 Van de ontvangen klachten wordt een registratie bijgehouden.
- 6.3 Bij de registratie van klachten zal de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd zijn.

#### **Artikel 7 Verantwoordelijkheden klachtenmanager**

- 7.1 De klachtenmanager heeft de volgende verantwoordelijkheden: de kwaliteit waarborgen van het klachtenontvangst- en afhandelingsproces en het op een juiste wijze categoriseren, analyseren en rapporteren van klachten.
- 7.2 De afhandeling dient aan de volgende kwaliteitscriteria te voldoen: de klacht dient tijdig behandeld en beantwoord te worden, de inhoudelijke kwaliteit voldoet aan de normen van Metakids.
- 7.3 De voortgang van de behandeling van klachten wordt wekelijks gerapporteerd aan de directeur.
- 7.4 In de reactie naar de klager wordt vermeld of de klacht al dan niet gegrond is. Als de klacht gegrond blijkt worden excuses gemaakt en wordt vermeld welke actie ondernomen is of

wordt om herhaling te voorkomen. Als de klacht ongegrond blijkt, zal worden uitgelegd waarop die beoordeling gebaseerd is.

### **Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht**

8.1 Een klacht wordt altijd ontvankelijk verklaard als:

- Een klacht niet anoniem wordt ingediend.
- Een klacht leesbaar is.
- Een klacht in het Nederlands of Engels is opgesteld.

### **Artikel 9 Slotbepalingen**

- 9.1 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de 2 jaar.
- 9.2 Het klachtenreglement kan door Metakids worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden en in overleg met de klachtenmanager.
- 9.3 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur van Metakids in overleg met de klachten manager.
- 9.4 Het klachtenreglement treedt in werking na vaststelling door het bestuur van Metakids.
- 9.5 Het klachtenreglement is openbaar en is door iedereen opvraagbaar bij het bureau van Metakids.