



## Klachtenprocedure stichting NobodyIsNotWelcome.

Om de kwaliteit van ons aanbod te waarborgen hecht NobodyIsNotWelcome veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hier kunt u lezen welke klachtenprocedure wij hanteren voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Indien u onverhoopt niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door NobodyIsNotWelcome, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde, namelijk: Het Nederlands Arbitrage Instituut. De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend. NobodyIsNotWelcome zal conform de uitspraak van de klachtencommissie handelen.

### Stap 1

Probeer altijd eerst om de klacht te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft of aan het kantoor van NobodyIsNotWelcome. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen. Alle NobodyIsNotWelcome initiatieven, programma's en projecten worden geëvalueerd door middel van een door de opdrachtgever in te vullen evaluatieformulier en een evaluatiegesprek. U kunt hierin uw klacht kenbaar maken en tijdens het evaluatiegesprek de klacht bespreken om tot een oplossing te komen. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard. Van elke klacht wordt een dossier opgesteld en één jaar bewaard. Na dit termijn wordt het dossier vernietigd.

### Stap 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u via e-mail een klacht indienen bij de verantwoordelijke medewerker. Er wordt binnen zeven dagen persoonlijk contact met u opgenomen.

### Stap 3

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij Natalia Walenkamp (secretaris stichting NobodyIsNotWelcome). Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:

- Uw naam, naam van uw organisatie en adres
- Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
- Initiatief, programma of project waaraan u deelneemt of heeft deelgenomen
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken.

Een klacht moet binnen één maand na beëindiging van het aanbod zijn ingediend.

U kunt uw klacht sturen naar het volgende adres:

Stichting NobodyIsNotWelcome

T.a.v. Natalia Walenkamp

Blokdijk 3

1608 JJ Amsterdam

[natalia@nobodyisnotwelcome.nl](mailto:natalia@nobodyisnotwelcome.nl)

Binnen zeven dagen ontvangt u schriftelijk een bevestiging van ontvangst. Er wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen veertien dagen, persoonlijk contact met u opgenomen. De klacht wordt inhoudelijk door Natalia Walenkamp NobodyIsNotWelcome afgehandeld. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal vier weken in beslag. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.