

## Klachtenregeling Agapè

### 1. Begripsomschrijving

#### Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van Agapè, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

#### Klager

Een persoon of dienst vertegenwoordiger die een klacht uit. Aangeklaagde Medewerker op wie de klacht betrekking heeft

#### Klachtenprocedure

De op bij Agapè gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

#### Klachtenfunctionaris

De persoon binnen Agapè aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de directie.

#### Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

#### CBF

Centraal Bureau Fondswerving die bezwaar of klacht in behandeling kan nemen wanneer klager zich onvoldoende recht weet zijn gedaan

### 2. Doelstellingen

#### De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van een klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in het zorgvuldig reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. Informeren van de klager

#### De directie

1. wijst de klager erop dat Agapè een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de klager mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan het CBF



Postbus 1829  
3800 BV Amersfoort  
Puntenburgerlaan 91

☎ 085 484 4610  
✉ [info@agape.nl](mailto:info@agape.nl)  
🌐 [www.agape.nl](http://www.agape.nl)

IBAN  
NL 73 INGB 000 1021 474

INCASSANT ID  
NL89ZZZ411772390000

KAMER VAN KOOPHANDEL  
Stichting Agapè 41177239



Algemeen Niet  
Bevoegde Instelling  
**ANBI**