

1. Algemeen

- a. Alle klachten worden direct in behandeling genomen en behandeld.
- b. Wanneer een klacht niet direct afdoende behandeld en afgehandeld kan worden, dan ontvangt de klager binnen twee weken schriftelijk informatie over de te verwachten wijze en tijdsduur van behandeling.
- c. De klager mag verwachten dat de Stichting Thomas Bouwprojecten (hierna: de stichting) de voortgang van de afhandeling bewaakt; mocht wederom vertraging in de behandeling optreden dan wordt dat de klager schriftelijk medegedeeld.
- d. Klachten zijn voor de stichting een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van haar functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de stichting heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is de secretaris van de stichting verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het klachtenbeleid. Dit laat evenwel onverlet de verantwoordelijkheid van de overige bestuursleden van de stichting om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.
- f. Tenminste eenmaal per jaar zal binnen het bestuur een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de externe communicatie te verbeteren.

De secretaris, bedoeld onder punt 1.e., draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor een rubricering van de klachten. Deze persoon bereidt de jaarlijkse evaluatie, welke plaatsvindt binnen de jaarvergadering met de raad van advies, schriftelijk voor. De secretaris ontvangt altijd een kopie van ieder klachtenformulier.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving van de stichting als op haar feitelijk functioneren, waaronder mede is begrepen de wijze van haar voorlichting.

2. Procedure

- a. Mondelinge klachten:
 - Een bestuurslid die een mondelinge / telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct af. De klager kan zo nodig ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de voorzitter en/of de secretaris van de stichting. Indien nuttig wordt een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager gestuurd. Dit gaat in overleg met de voorzitter en/of de secretaris van de stichting.
 - Elke klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het volledige adres en het telefoonnummer van de klager. De afhandeling van de klacht wordt eveneens vastgelegd op het klachtenformulier.

- Wanneer een klacht niet meteen kan worden afgehandeld door een bestuurslid wordt contact opgenomen met de secretaris van de stichting, die de verdere afhandeling van de klacht coördineert. De klacht wordt verder schriftelijk afgedaan zoals staat weergegeven onder 2.b.
- b. Schriftelijke klachten en klachten via email / website:
- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier onder vermelding van de datum en de inhoud van de klacht en voorts de naam, het adres en het telefoonnummer van de klager.
 - De klager krijgt binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een brief van de secretaris met een officiële reactie, ondertekend door de voorzitter van de stichting. Het gaat er in deze antwoordbrief niet zozeer om, een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de achtergrond en reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Tevens moet daarbij in het oog worden gehouden: een snelle behandeling en herstel van fouten in het functioneren van de stichting; het verstrekken van duidelijke informatie over het desbetreffende onderwerp waarover wordt geklaagd; het tonen van respect voor de mening van de klager en hulpvaardigheid in het oplossen van diens klacht.
 - Wanneer de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin: de datum waarop de brief met de klacht is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.).
 - De klager krijgt zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen de toegezegd termijn na het versturen van de ontvangstbevestiging een brief van de secretaris met een officiële reactie, ondertekend door de voorzitter van de stichting. In deze schriftelijke reactie wordt gewag gemaakt van de mogelijkheid van beroep tegen de wijze van afhandeling van het beklag door de secretaris en de inhoud van de schriftelijke reactie van de voorzitter van de stichting.
- c. Beroep.
- Beroep is mogelijk bij de voorzitter van de raad van advies van de stichting. Dit dient binnen zes weken na de ontvangst van de officiële schriftelijke reactie van de secretaris en de voorzitter van de stichting op schriftelijke wijze te worden geuit bij de secretaris van de raad van advies van de stichting. Binnen een maand wordt op dat beroep een officiële schriftelijke reactie gegeven. Terugkoppeling hiervan vindt plaats naar de voorzitter van de stichting.