



**YFU NEDERLAND**  
**Intercultural Exchange Programs**

## **Klachtenregeling YFU Nederland, 20 juni 2018**

### **Algemeen**

Onder een klacht wordt verstaan een bezwaar dat schriftelijk of mondeling wordt ingediend en dat betrekking heeft op het werk of de werkwijze van (medewerkers of vrijwilligers van) YFU Nederland.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. YFU Nederland hanteert hiervoor de volgende procedure:

### **Procedure**

Ben je niet tevreden over de werkwijze van een medewerker of vrijwilliger van YFU Nederland, bespreek dit dan eerst zelf met de betreffende persoon. Bij voorkeur in een persoonlijk gesprek of telefonisch.

Leidt dit niet tot de gewenste verbetering en/of heb je een klacht van andere aard, stuur dan een e-mail naar de directeur van YFU Nederland: [director@yfu.nl](mailto:director@yfu.nl).

Betreft je klacht de werkwijze van de directeur, dan kun je een e-mail sturen aan de voorzitter van het bestuur van YFU Nederland: [bestuursvoorzitter@yfu.nl](mailto:bestuursvoorzitter@yfu.nl).

Vermeld in je e-mail ten minste je naam en adres, dagtekening en een omschrijving van je klacht.

Na ontvangst van de klacht door YFU Nederland krijg je binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging met daarin de datum van ontvangst van de klacht en wanneer je een nadere reactie kunt verwachten. YFU Nederland reageert uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van je klacht.

Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht door de directeur, stuur dan uiterlijk drie weken na ontvangst van de reactie van YFU Nederland een e-mail aan de voorzitter van het bestuur. De voorzitter toetst op zorgvuldigheid en bekijkt of de klacht op de juiste wijze is afgehandeld. Hierover krijg je uiterlijk binnen drie weken uitsluitel.