

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Een klacht is een ernstige tekortkoming of storende fout in het functioneren van de organisatie naar de verschillende doelgroepen waar World Servants zich op richt.

1. ALGEMEEN

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de aangever zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- c. De aangever mag verwachten dat World Servants de voortgang van de afhandeling bewaakt; indien nodig is het de taak van de kwaliteitsmanager om dit de aangever ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor World Servants een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van World Servants heeft.
- e. In verband met het onder punt 1.d. gestelde is de kwaliteitsmanager binnen de organisatie van World Servants verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van World Servants actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- f. Tenminste eenmaal per jaar zal binnen de organisatie een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.De kwaliteitsmanager draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

2. PROCEDURE

- a) Mondelinge klachten:
 - Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De aangever kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de kwaliteitsmanager of medewerker.
 - Indien de klacht van dien aard is, bijvoorbeeld bij klachten betreffende personen, dat geen mondelinge afhandeling kan plaatsvinden, wordt de aangever verzocht de klacht schriftelijk in te dienen.
- b) Schriftelijke klachten:
 - Bij een schriftelijke klacht krijgt de aangever binnen twee weken een officiële reactie per e-mail of brief.
- c) De reactie aan de aangever zal moeten resulteren in, indien mogelijk/noodzakelijk, een adequate oplossing van de klacht. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:
 - informatie over het algemeen beleid;
 - informatie over specifieke beleidskeuzes;
 - informatie over de werkwijze van World Servants;
 - snelle behandeling en herstel van fouten;
 - duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
 - respect voor andermans mening;
 - hulpvaardigheid.
- d) De klacht wordt door de kwaliteitsmanager geregistreerd in het daarvoor bestemde digitale klachtenregister in de database met vermelding van de naam van de aangever. In deze database wordt tevens de afhandeling van de klacht vastgelegd volgens de richtlijnen van het kwaliteitsmanagement (ISO 9001). Eventueel met bijbehorende correspondentie(s).

- e) Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de aangever binnen deze termijn een ontvangstbevestiging per mail met daarin:
- datum waarop de klacht is ontvangen;
 - informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).

3. Klachten via de vertrouwenspersoon

Voor zowel medewerkers als klanten van World Servants is het mogelijk een klacht in te dienen bij de vertrouwenspersoon van de organisatie. Deze mogelijkheid is er voor klachten met een dusdanig vertrouwelijke of ernstige aard, dat behandeling door een persoon van buiten de organisatie nodig is of de voorkeur verdient. Klachten van deze orde kunnen schriftelijk worden ingediend via het e-mailadres : karin@the-lighthouse.nl.

Afhandeling van deze klachten verloopt via de vertrouwenspersoon, welke tevens zorg draagt voor de afspraken rondom de wederzijdse reactietermijnen.
