

Klachten- en vragenprocedure van Mensen met een Missie

Algemeen

Deze klachten- en vragenprocedure legt vast hoe binnen Mensen met een Missie wordt omgegaan met alle klachten en vragen die bij Mensen met een Missie binnenkomen. Doel is dat de klachten en vragen op een correcte en eenduidige wijze worden behandeld, waardoor de kwaliteit van het werk wordt verhoogd en waardoor de organisatie inzicht krijgt in het aantal en de inhoud van klachten en vragen.

Een klacht geeft aan dat, in de beleving van de klant, er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Mensen met een Missie. Een klacht kan ook informatie geven hoe, volgens de klant, uitingen of activiteiten naar de klanten toe verbeterd zouden kunnen worden. De klant vertrouwt erop dat er iets met zijn/haar informatie wordt gedaan en/of dat de service verbeterd wordt.

Een vraag geeft aan dat er onduidelijkheid is bij de klant. De klant verwacht informatie, bevestiging of ontkenning.

Een klacht of vraag bevat belangrijke informatie over de klant. Hij/zij neemt immers de moeite om te reageren en wil Mensen met een Missie iets laten weten of vraagt om duidelijkheid.

Het doel van de klachten- en vragenprocedure is om de klant voor zover mogelijk tegemoet te komen, tevreden te stemmen, informatie te geven en aanwijzingen te verkrijgen voor het verbeteren van onze dienstverlening.

Procedure

1. Elke klacht of vraag over een uiting of activiteit van Mensen met een Missie wordt in behandeling genomen door de afdeling die verantwoordelijk is voor deze uiting of activiteit. Klachten of vragen die moeilijk aan een activiteit zijn toe te wijzen, worden in behandeling genomen door de afdeling Financiën & Bedrijfsvoering.

2. Elke klacht of vraag en de afhandeling ervan wordt genoteerd op het klachten- en vragenoverzicht; documentatie rond een klacht of vraag wordt digitaal opgeslagen. Er zijn klachten- en vragencoördinatoren (KVC) actief die de voortgang rond de afhandeling van klachten en vragen coördineren. Organisatiebreed is de afhandeling van klachten en vragen verankerd in een werkinstructie.
3. De klacht of vraag wordt zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen 10 werkdagen, afgehandeld, hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch. Hierbij geldt dat de klant in ieder geval binnen 5 werkdagen een bericht van Mensen met een Missie ontvangt dat de klacht of vraag in behandeling is genomen met nadere informatie omtrent tijdsduur, procedure van afhandeling en contactgegevens van degene die de klacht of vraag in behandeling heeft genomen.
4. Binnen de klachten- en vragenprocedure zijn de volgende basisprincipes geldend: *respect* voor de mening van de ander, *waardering* voor het feit dat de ander de moeite neemt om met zijn/haar klacht of vraag te komen, *zorgvuldige behandeling* van fouten en herstel van fouten, en het *geven van duidelijke informatie*. Tevens heeft de klant altijd de mogelijkheid contact op te nemen met de betreffende medewerker voor verduidelijking van het traject rond de afhandeling van zijn/haar klacht of vraag.
5. Indien de klant ontevreden is over de behandeling van zijn/haar klacht of vraag, dan kan hij/zij schriftelijk bij de directeur van Mensen met een Missie in beroep gaan. Dit beroep wordt binnen 10 werkdagen door de directeur behandeld. Hierbij geldt dat de klant in ieder geval binnen 5 werkdagen bericht van Mensen met een Missie ontvangt dat het beroep in behandeling is genomen met nadere informatie omtrent tijdsduur, procedure van afhandeling en contactgegevens van de directeur van Mensen met een Missie.
6. De klachten en vragen worden per periode van drie maanden, in het kader van de driemaandsmonitoring van het jaarplan, gerapporteerd aan het managementteam van Mensen met een Missie. Doel hiervan is het functioneren van de organisatie in deze te toetsen, (structurele) verbeter signalen te herkennen en op te pakken en de communicatie met de doelgroep, achterban, klanten of partners te verbeteren. De hoofden van de afdelingen Financiën & Bedrijfsvoering, Programma's en Campagnes bereiden deze evaluatie schriftelijk voor.