

Klachtenprocedure



ALGEMEEN

The Hunger Project (verder aangegeven als THP) streeft ernaar om haar werkzaamheden, zoals vermeld in de doelstellingen en uitgewerkt in de beleidsplannen, zo goed mogelijk uit te voeren. Dit betreft zowel de concrete werkzaamheden als de communicatie hierover naar medewerkers, vrijwilligers, financiers, partnerorganisaties, het algemene publiek en alle andere betrokkenen. Als er klachten zijn over het werk van THP of specifiek over één of meerdere medewerkers of vrijwilligers, zal deze klacht te allen tijde via vastgestelde richtlijnen in behandeling worden genomen. Hierdoor zal THP van haar eventuele fouten leren en haar werkzaamheden kunnen optimaliseren. Tevens zal de rapportage die van de afhandeling wordt samengesteld, informatie genereren voor management en bestuur. Klachten dienen zodanig te worden afgehandeld dat de klager zich serieus genomen voelt. De toon naar de klager dient vriendelijk en persoonlijk te zijn.

Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er naar de mening van de klager iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van THP.

Procedure

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Klachten worden afgehandeld onder verantwoordelijkheid van het bestuur.
3. De klacht en de afhandeling daarvan worden bij het office management geregistreerd in de digitale map Klachten; hierin zullen ook alle verdere correspondentie en gespreksverslagen opgenomen worden. Coördinator: office manager.
De volgende gegevens dienen altijd geregistreerd te worden:
 - Datum waarop de klacht binnenkomt
 - Naam van persoon/personen die de klacht in behandeling hebben
 - NAW gegevens van klager (naam, adres, woonplaats) en telefoonnummer
 - Type relatie (investeerder, collega organisatie, fondsverstrekker etc.)
 - Type klacht (in paar woorden)
 - Omschrijving klacht
 - Omschrijving belofde actie door THP medewerker (met data)
 - Evaluatiegesprek (zie punt 8 van dit reglement)
4. Ontvangstbevestiging
Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht dient een ontvangstbevestiging naar de klager gestuurd te worden met de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen en dat deze uiterlijk binnen vier weken zal worden beantwoord. Deze correspondentie wordt opgenomen in de digitale map Klachten.
5. Behandeling van de klacht
De klacht wordt schriftelijk afgedaan, tenzij THP het noodzakelijk acht de klager eerst te horen. De klager wordt dan op het kantoor van THP uitgenodigd voor een gesprek. Van dit gesprek wordt een gespreksverslag opgemaakt en aan de klager voor feedback voorgelegd. Een schriftelijke reactie zal binnen vier weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging (zie 4) verzonden worden.

Elementen voor in de brief:

- De klager bedanken dat men de moeite neemt om te klagen.
- Alle klachten worden serieus behandeld en geregistreerd.

- THP stelt zich ten doel van fouten te leren.
 - Korte samenvatting van de klacht en de visie van THP Nederland.
 - Ingeval van blijvende onenigheid: “Indien u het niet eens bent met de in deze brief voorgestelde oplossing of met de afhandeling van de klacht, dan kunt u zich schriftelijk richten tot: het bestuur van The Hunger Project Nederland, Arthur van Schendelstraat 500, 3511 MH Utrecht.
 - Ondertekening: een lid van het bestuur.
6. Beroep
- Als de klacht volgens de klager niet naar behoren is afgehandeld kan deze zich binnen een termijn van vier weken schriftelijk richten tot het bestuur van THP Nederland.
 - Het bestuur zal binnen twee weken na de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering schriftelijk verslag uitbrengen.
7. Bespreking
- Tijdens het maandelijks teamoverleg in aanwezigheid van het bestuur zullen lopende klachten worden besproken.
 - Eenmaal per kwartaal zullen alle klachten van het kwartaal bekeken worden door de office manager en de directeur om te onderzoeken of er structurele klachten zijn, zodat de kwaliteit van de organisatie en specifiek de communicatie verbeterd kan worden.
8. Evaluatie afhandeling klachten
- De afhandeling van klachten vindt periodiek plaats. De frequentie hangt af van het aantal klachten. In de regel gaan we uit van één maal per kwartaal (bij een maximum van vijf klachten in dat kwartaal). Zodra het aantal klachten in een lopend kwartaal de vijf overschrijdt, wordt vóór het verstrijken van het kwartaal actie ondernomen. De actie bestaat uit telefonisch contact met de klagers van de afgelopen periode voor een evaluatie van de afhandeling van de klachten. De coördinatie hiervan ligt bij de office manager. De volgende boodschappen/vragen worden besproken:
- De klager bedanken voor de moeite om te klagen en melden dat we het vervelend vinden dat hij/zij deze vervelende ervaring met THP heeft gehad.
 - Melden wat er in het verleden afgesproken is qua oplossing voor het probleem.
 - Vragen of de beloofde oplossing ook is uitgevoerd.
 - Zo ja, indicatie over tevredenheid afhandeling klacht.
 - Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt besproken of er gebruik gemaakt is van de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het bestuur van THP.
 - Indien van de beroepsmogelijkheid geen gebruik gemaakt is wordt gevraagd of de klager zijn besluit hieromtrent wil toelichten
 - Hierna kan worden doorgevraagd hoe de klacht eventueel alsnog opgelost kan worden.
 - Bij een impasse c.q. het uitblijven van een alle partijen tevreden stellende oplossing wordt een afsluitende brief verzonden waarin geconstateerd wordt dat helaas geen oplossing is bereikt en dat de zaak wordt afgesloten.
9. Informatie aan het bestuur
- Het bestuur ontvangt eenmaal per kwartaal een opgave van de klachten en kan desgewenst de rapportage over de evaluatie opvragen.
 - Een opgevraagde rapportage wordt met het bestuur besproken en er wordt nagegaan wat er aan de organisatie verbeterd kan worden.