

## Klachtenprocedure

---

*Processes & Procedures NL » Quality measurement*

### Inleiding

MCNV heeft een klachtenregeling geformuleerd die is afgeleid van de klachtenregeling van het keurmerk Centraal Bureau Fondsenwerving. Tegenwoordig is het meer en meer gebruikelijk dat klanten [contact](#) zoeken via internet. Via het formulier kunnen ze ook hun klachten melden.

### Doel

De procedure heeft als doel ervoor te zorgen dat klachten naar tevredenheid van de klant worden afgehandeld.

### Toepassingsgebied

#### Definitie van een klacht

Een klacht is iedere uiting van onvrede welke aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een geleverde dienst, product of activiteit van het MCNV of over het functioneren van één of meerdere medewerkers van het MCNV.

### Verantwoordelijkheden

De medewerker bij wie een klacht in de eerste lijn binnenkomt is verantwoordelijk voor het in behandeling (laten) nemen van een klacht, ook al heeft de klacht geen directe relatie met zijn of haar werkzaamheden. Pas als de betreffende medewerker overtuigd is van het feit dat de behandeling van de klacht is overgenomen door diegene die verantwoordelijk voor de afhandeling, is de verantwoordelijkheid overgedragen. Deze medewerker zal na 14 dagen dienen te controleren of klacht is afgehandeld.

Betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze d.m.v. het [klachtenformulier](#).

### Werkwijze – Protocol klachtenprocedure

1	Ontvang een klacht	<p>Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• via een brief (HJE Wenckebachweg 123, 1096 AM Amsterdam)</li><li>• via een e-mail (<a href="mailto:info@mcnv.nl">info@mcnv.nl</a>)</li><li>• via het <a href="#">contact</a> formulier op <a href="http://mcnv.org">mcnv.org</a></li><li>• telefonisch (020-6270411)</li><li>• via een bezoek aan het kantoor van het MCNV.</li></ul>
---	--------------------	---

2	Registratie	Alle klachten worden geregistreerd middels het klachtenformulier en worden in het klachtenregister gezet. Het register wordt beheerd door de kwaliteitsmanager. Formulieren worden in de ordner: "klachten en vragen" ondergebracht dat zich bevindt in de zwarte kast van het front office.
3	Behandeling klacht	Alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Als dit niet gaat lukken zal de klant tussentijds worden geïnformeerd. De toon van de beantwoording is persoonlijk en mag nooit worden afgewerkt met een standaardbriefje.
4	Beroep	Mocht de klant ontevreden zijn over de wijze waarop de instelling zijn/haar klacht heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk bij de voorzitter van de RvT van het MCNV in beroep (weteringschans 32, 1017 SH Amsterdam of <a href="mailto:info@mcnv.nl">info@mcnv.nl</a> ). Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie van Partos, de branchevereniging voor Internationale Samenwerking. MCNV heeft de gedragscode van Partos ondertekend, in de <a href="#">nalevingsprocedure</a> staat meer informatie over de externe klachtencommissie van Partos.
5	Communicatie over klachten protocol	Klanten kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij de instelling.
6	Opzegging donateurschap zonder reden	Bij telefonisch opzeggen moet nagevraagd worden waarom donateur opzegt. Daarbij aangeven dat MCNV deze informatie nodig heeft, omdat zij haar donateurs zeer serieus neemt en graag de mening hoort van de (ex)donateur hoe over MCNV en haar activiteiten wordt gedacht.
7	Veel klachten van hetzelfde soort	Als er als gevolg van een intern veroorzaakte calamiteit bij een bestand van klanten iets verkeerd is gegaan, kan de instelling anticiperen door de klant te benaderen, voordat de klant gaat klagen. Een goede brief kan aan deze groep geschreven worden met een oplossing en excuus of indien dit mogelijk is kan er via een telefonisch contact nadere uitleg gegeven worden.
8	Archiveer klacht	Archiveer het afgehandelde klachtenformulier in de map klachten en vragen voor een periode van 3 jaar. De map bevindt zich in de zwarte kast van het front office MCNV. NB: jaarlijks bespreekt de Kwaliteitsmanager de klachten ten behoeve van de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem in het stafoverleg. De analyse wordt gebruikt als input voor de beoordeling.