

Habitat Klachtenprocedure

Artikel 1 Definities

Klacht: een klacht is informatie die aangeeft dat een klant ontevreden is omdat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting, een activiteit of de werkwijze van Habitat for Humanity.

Klant : een donateur, sponsor, deelnemer aan een bouwreis of anderszins een vaste relatie van Habitat for Humanity.

Artikel 2 Doel en uitgangspunten

1. Dit protocol heeft ten doel een algemene handelwijze vast te leggen voor het behandelen van alle klachten die bij Habitat for Humanity binnen komen.
2. Betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde, eenduidige wijze.
3. Inhoudelijke en politieke standpunten over het beleid van Habitat for Humanity worden geformuleerd door het bestuur.
4. Alle klachten worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen afgehandeld.
5. Alle klachten worden geregistreerd.

Artikel 3 Registratie

Van elke klacht wordt op een klachtenformulier de volgende informatie geregistreerd:

- a. datum waarop klacht is ontvangen;
- b. initialen van de medewerker, die de klacht heeft ontvangen;
- c. naam, adres, huisnummer, postcode en woonplaats van de klant;
- d. telefoonnummer van de klant;
- e. type klant;
- f. type klacht;
- g. omschrijving met samenvatting van hetgeen de klant heeft gemeld;
- h. omschrijving van de door Habitat for Humanity te ondernemen actie, die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht;

Artikel 4 Afwikkeling mondelinge klachten

1. Een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht ontvangt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. Eventueel wordt de klant korte tijd later teruggebeld, nadat de klacht is opgelost of nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de directie.
2. De klacht wordt conform artikel 3 geregistreerd op het daartoe bestemde formulier.

3. Naar gelang de aard van de klacht kan, na overleg met de directie, een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klant worden gestuurd.
4. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier, zoals bedoeld in artikel 3.

Artikel 5 Afwikkeling schriftelijke klachten

1. De klacht wordt conform artikel 3 geregistreerd op het daartoe bestemde formulier. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
2. De klant krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie.
3. Indien de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klant binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin datum waarop de klacht is ontvangen, alsmede informatie over de verdere afhandeling.
4. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier, zoals bedoeld in artikel 3.

Artikel 6 Beroep

1. Indien de klant ontevreden is over de wijze waarop Habitat for Humanity Nederland zijn/haar klacht heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk beroep aantekenen bij de directeur van Habitat for Humanity Nederland.
2. Voor klachten behandeld door de directeur staat de mogelijkheid van schriftelijk beroep open bij het bestuur.
3. Het beroep van klachten betrekking hebbend op de directeur en/of één of meerdere bestuursleden zullen buiten hun aanwezigheid worden behandeld.
4. In alle gevallen wordt het beroep binnen 14 dagen schriftelijk beantwoord.

Artikel 7 Informatie

1. Klanten kunnen te allen tijde informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij Habitat for Humanity, alsmede de status van de afwikkeling van hun klacht.
2. Dit protocol is beschikbaar op de website.

Vastgesteld d.d. 17 juni 2003