

Klachtenprocedure Kindervoedingswijzer



Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant (de klager). De ontvanger legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd. De klager ontvangt binnen 4 werkdagen een reactie. De klacht zal binnen 14 werkdagen worden afgehandeld.

In het klachtenregistratiesysteem dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot de rechtbank te Rotterdam.

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directrice, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven.

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

De directrice is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Registraties

De klachten wordt ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem.

Analyse van de klachten

De directrice doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie.

De directrice verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

De directrice doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Met vragen over deze klachtenprocedure kunt u contact opnemen met Jacqueline Philippo

T. 0645102233

E. Jacqueline@kindervoedingswijzer.nl