

# Procedure Klachten

## Algemeen

Dit protocol van de Stichting Mission Aviation Fellowship Nederland (hierna: MAF-NL) voor het omgaan met klachten, is bedoeld voor alle relaties van de Stichting.

MAF-NL streeft naar een productieve en harmonieuze samenwerking met al haar relaties. Met het eenduidig en op een vooraf vastgestelde wijze constructief afhandelen van klachten van relaties wil MAF-NL de servicegraad hoog houden en management en bestuur inzicht verschaffen in het aantal, de soort en de ernst van klachten van relaties.

Binnen MAF-NL is de afdeling Financiën en Bedrijfsvoering verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers om zowel in- als extern actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.

Tenminste éénmaal per jaar evalueert de kantoorstaf, onder voorzitterschap van de directeur, het klachtenoverzicht. Zo worden structurele tekortkomingen vroegtijdig onderkend.

De directeur rapporteert de uitkomsten aan de Raad van Toezicht.

## Definitie van een klacht

In deze regeling wordt onder een klacht verstaan: een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid van een relatie, met betrekking tot het handelen of nalaten van MAF-NL of van voor MAF-NL werkzame personen of bedrijven ten opzichte van de relatie.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op fondswerving als op alle andere activiteiten van de Stichting.

## Opmerkingen en twijfelgevallen

De praktijk heeft geleerd dat het vaak voorkomt dat er sprake is van twijfelgevallen. Gaat het hier om een echte klacht, om een misverstand bij de klant, of is er gewoon begripsverwarring. Daarnaast is het ook goed voor de organisatie om inzicht te hebben in opmerkingen die door relaties worden gemaakt, zoals over postwensen. Daarbij kan het gaan om zaken die niet direct klachten zijn, maar wel aandachtspunten voor de organisatie kunnen vormen.

## Procedure

Een reactie/klacht wordt geregistreerd in een Case in Salesforce CRM en in behandeling genomen.

Mondeling geuite reacties/klachten worden, indien mogelijk onmiddellijk, mondeling afgehandeld. De afhandelaar zal aan het eind van elk gesprek vragen of alles naar tevredenheid is afgehandeld. Is dit het geval dan wordt de reactie/klacht afgesloten en gevalideerd door de directeur.

Registratie vindt plaats in het relatiebeheersysteem Salesforce onder Cases bij de betreffende relatie. Een klacht wordt in beginsel binnen veertien dagen na ontvangst afgehandeld en schriftelijk bevestigd. Indien afdoening binnen veertien dagen niet haalbaar is, ontvangt de inbrenger binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, waarin de datum van ontvangst van de klacht is opgenomen. Tevens bevat de ontvangstbevestiging informatie over de verdere afhandeling, inclusief de te verwachten duur van de afdoening.

## Klachtenoverzicht

Het klachtenoverzicht en de klachtendossiers zijn via Salesforce CRM altijd ter inzage voor medewerkers, Raad van Toezicht en controle organen als CBF.