



KLACHTENPROCEDURE MISSING CHAPTER

Doel	Doel van deze procedure is om langs een nauwgezette en afgewogen weg het incident (of incidenten) te behandelen op een manier die leidt tot het weer normaliseren van de verhoudingen, dan wel – wanneer er geen andere bevredigende oplossing is – tot het uiteengaan....
Doelgroep	Als de klacht niet langs de informele weg door de betrokken partijen bevredigend genoeg geregeld kan worden, heeft de 'klager' de mogelijkheid om een officiële klachtenprocedure te starten tegen de 'verweerder'. De klachtenprocedure staat open voor alle personen die zich op welke manier dan ook onheus bejegend voelen door de organisatie Missing Chapter Foundation.
Inhoud	<p>De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klager laat op schrift (digitaal) weten om welke klacht het gaat en geeft aan de klachtenprocedure te willen opstarten. Dit kan via het mailadres van de contactpersoon bij Missing Chapter of via het mailadres florentien.de.geer@missingchapter.org • De klacht moet binnen een periode van 2 weken na het indienen van de klacht in behandeling worden genomen door de klachtverantwoordelijke Florentien de Geer. Mocht het niet lukken de klacht binnen 2 weken in behandeling te nemen wordt dit in de tussentijdse periode schriftelijk meegedeeld aan klager met een reden van uitstel. • Binnen een maand na het indienen van de klacht wordt deze afgehandeld • Indien de klager na de afhandeling nog ontevreden is over de oplossing, wordt de procedure herhaald

	<ul style="list-style-type: none"> • Redenen voor het niet bevredigend oplossen van de situatie worden schriftelijk vastgelegd en doorgegeven aan het hoger management niveau, totdat de zaak tot tevredenheid van alle betrokken partijen is opgelost. • Als de klacht uiteindelijk niet intern kan worden opgelost, is klager vrij om de zaak via externe procedures en kanalen op te lossen. • De Operationeel Manager volgt in alle fasen het proces van klachtafhandeling en adviseert managers, klager en zijn of haar vertegenwoordigers over alle aspecten van een correcte afhandelingsprocedure. • Vertrouwelijkheid: Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk
Beheerder klacht	
Datum vaststelling en/of bijstelling	
Datum evaluatie	