

## **Klachtenprocedure MOOI voor klanten**

### **Doel van de procedure**

De procedure heeft tot doel het naar tevredenheid oplossen van klachten, het voorkomen van vervolgschade en het voorkomen van herhaling.

### **Definitie**

Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie.

### **Afhandeling van klachten**

- 1) De klacht wordt in het algemeen ingediend bij de teammanager. De klager kan de klacht indien deze dat wenst ook direct indienen bij de klachtencommissie.
- 2) De teammanager informeert de klager over de procedure.
- 2) De teammanager vraagt wanneer nodig aanvullende informatie van de klant en hoort de medewerker waarover de klacht wordt ingediend.
- 3) De teammanager koppelt de maatregel terug naar de klant en vermeldt de klacht met de maatregel in de kwartaalrapportage. Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst dan kan deze de klacht hierna voorleggen aan de klachtencommissie.
- 4) Wanneer door de teammanager geen passende maatregel kan worden genomen, wordt er contact opgenomen met de directeur en de bedrijfsjurist.

### **Registratie en documenten**

Voor het indienen van de klacht, kan door de klant gebruikt worden gemaakt van het klachtenformulier. Dit formulier is te vinden op het handboek.

Voor de registratie van de klachten kan gebruikt worden gemaakt van het formulier "format registratieformulier afwijkingen en klachten".

Wanneer dit formulier niet gebruikt wordt, wordt er gestreefd naar registratie van; datum, melder, omschrijving afwijking, welk proces betreft het, proceseigenaar, oorzaak, maatregel, datum maatregel en nazorg.

### **Klachtencommissie**

Mocht de klager het niet eens zijn met de uitspraak die de manager heeft geformuleerd, dan kan hij/zij de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie zijnde het bestuursbureau. De drie leden van de klachtencommissie beoordelen de klacht onafhankelijk; de voorzitter heeft geen arbeidsrechtelijke relatie met MOOI, een medewerker van het bestuursbureau functioneert als secretaris.

De klachtencommissie probeert zo snel mogelijk, in overleg met de klager en met MOOI, tot een oplossing te komen, of tot een oordeel te komen over de klacht en dit oordeel voor te leggen aan de Raad van Bestuur van MOOI.

De Raad van Bestuur neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming. Dit besluit wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager, de klachtencommissie en de betrokkenen binnen MOOI. De klachtencommissie kent een eigen reglement.