

PAX klachtenregeling

BEGRIPSBEPALING

- a) Klachten zijn uitingen van ongenoegen van individuele personen die de organisatie bereiken over het functioneren van de organisatie, een uiting van de organisatie of over een medewerker en die niet het karakter hebben van een snel te verhelpen misverstand.
- b) Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager de conclusie van PAX heeft ontvangen, waarbij PAX overtuigd is naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren af te handelen.

ALGEMEEN

- c) Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- d) Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door PAX als op het uitoefenen van haar feitelijke functie zoals de uitvoering van vredesprogramma's, subsidieverstrekking aan partners, standpuntbepaling en voorlichting.
- e) Klachten kunnen worden ingediend zowel telefonisch, per brief, e-mail of social media
- f) Indien een klacht niet direct volledig behandeld kan worden, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van de behandeling.
- g) De klager mag verwachten dat PAX de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van PAX om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- h) Klachten zijn voor PAX een waardevolle bron van informatie over:
 - de kwaliteit van haar functioneren
 - het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van PAX.
- i) Binnen de organisatie van PAX is de directie eindverantwoordelijk voor de zorgvuldige uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van PAX om actief te handelen overeenkomstig de procedure klachtenbehandeling.

PROCEDURE

- a) Mondelinge / telefonische vragen en klachten:
 - Een medewerker die een mondelinge/telefonische vraag of klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling en volledig af. De klager kan ook korte tijd later teruggebeld worden, indien het wenselijk is dat eerst overleg wordt gevoerd met andere medewerkers en/of de directeur.
- b) Schriftelijke klachten (brief en email)
 - De klager krijgt onmiddellijk na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie. Indien directe afhandeling (nog) niet mogelijk is, wordt uiterlijk op de werkdag na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de klager verstuurd met daarin
 - Datum waarop de brief/email is ontvangen
 - Informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon, etc.)

- Schriftelijke klachten worden binnen 14 dagen volledig afgehandeld. Indien dit in specifieke gevallen niet mogelijk blijkt te zijn, ontvangt de klager wederom informatie over de verloop van de procedure en de tijdsduur.
- c) Alle schriftelijke klachten worden in de database geregistreerd.
- d) Alle op een klacht betrekking hebbende schriftelijke stukken (ontvangen / verzonden / bijlagen) worden bewaard in het archief.

INHOUDELIJKE BEHANDELING

Bij de inhoudelijke behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten

- a) snelle afhandeling en herstel van gemaakte fouten
- b) zorgvuldigheid
- c) duidelijke informatie verstrekken over onderwerp
- d) respect voor andermans mening
- e) hulpvaardigheid

KLACHTEN TEGEN DE DIRECTIE

- a) Schriftelijke klachten tegen de algemeen directeur en/of de directie worden onmiddellijk doorgeleid naar de voorzitter van de Raad van Toezicht. De voorzitter informeert de Raad van Toezicht.
- b) De Raad van Toezicht toetst of de klacht voor behandeling door de Raad van Toezicht in aanmerking komt. Zo niet, dan verzoekt de Raad van Toezicht de directie om de klacht verder af te handelen.
- c) Indien de klacht voor behandeling in aanmerking komt, dan heeft de Raad van Toezicht de volgende mogelijkheden om vast te stellen of de klacht gegrond of ongegrond is. De Raad van Toezicht kan, indien dit naar oordeel van de Raad van Toezicht noodzakelijk is om een goed beeld te krijgen van de klacht,
 - Zelf nader onderzoek instellen
 - Een commissie instellen
 - Hoor- en wederhoor toepassen.
- d) Bij het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is, toetst de Raad van Toezicht of de algemeen directeur en/of directeur conform de missie en kernwaarden van PAX heeft gehandeld.

MONITORING

Jaarlijks zal tijdens de ISO 9001-directiebeoordeling een evaluatie plaatsvinden van de ingediende klachten om:

- e) de kwaliteit van de organisatie te toetsen
- f) structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
- g) de communicatie met de doelgroepen te verbeteren
- h) de klachtenprocedure vormt onderdeel van de jaarlijkse externe audit in kader van ISO 9001