

## Klachtenprocedure Goodplace

Bij Goodplace doen we altijd ons best om gebruikers en goede doelen een positieve klantervaring te bezorgen. Mocht er desondanks toch iets niet goed gaan dan horen wij dat altijd graag, zo kunnen we onszelf verbeteren en een negatieve ervaring zo goed mogelijk verhelpen. Voor echte klachten hebben wij ook een klachtenprocedure opgesteld, deze wordt hieronder beschreven.

### ALGEMEEN

#### 1.1 Doelstellingen

Goodplace neemt de verantwoordelijkheid om serieus in te gaan op klachten van gebruikers (donateurs) en goede doelen op het Goodplace platform. We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene'.

Deze klachtenprocedure beschrijft de werkwijze voor het omgaan met klachten.

De volgende doelstellingen gelden voor de klachtenprocedure:

- o Afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- o Inzichtelijk maken van de dienstverlening naar betrokkene;

- o Verschaffen van inzicht aan de directie en het bestuur in het totale aantal, de soort en de inhoud van klachten. Dit kan leiden tot aanbevelingen met betrekking tot de werkprocessen;
- o Het bestuur is verantwoordelijk voor de klachtenregeling. De manager Serviceteam verzorgt de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling;
- o De manager Serviceteam rapporteert aan de directie en het bestuur elk kwartaal het aantal klachten, de analyse en de afhandeling daarvan;

## 1.2 Definitie van een klacht

Een klacht is een melding van een betrokkene dat er iets verkeerd is gegaan in de dienstverlening van Goodplace in de beleving van de betrokkene. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de verwerking van een donatie, de communicatie met de betrokkene of de communicatie van een goed doel op het platform.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie van en over de betrokkene:

- Betrokkene is gemotiveerd om Goodplace iets te laten weten;
- Betrokkene neemt de moeite om te schrijven (of te e-mailen);

- Betrokkene vertrouwt erop dat Goodplace iets met de informatie kan doen en/of haar dienstverlening zullen verbeteren;

### 1.3 Uitingen van een klacht

Een klacht kan worden geuit via het contactformulier op de website of in de Goodplace app, als onderwerp wordt dan “klacht” geselecteerd.

## INTERNE PROCEDURE

### 2.1 Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- De toon van beantwoording is persoonlijk;
- Alle klachten worden geregistreerd;

### 2.2 Registratie van een klacht

Elke klacht wordt schriftelijk vastgelegd in het logboek klachten, een spreadsheet in een directory met beperkte toegang. Voor iedere geregistreerde klacht worden de volgende gegevens vastgelegd: datum

melding, betrokkene, klacht, genomen acties, afhandeling en getroffen maatregelen.

### **2.3 Verwerken van een klacht**

De manager Serviceteam beoordeelt of de klacht doorgestuurd moet worden naar de directie of direct kan worden afgehandeld. Na afhandeling wordt de klacht en de afhandeling opgeslagen. Indien de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt betrokkene zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

### **2.3 Beroep**

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan hij of zij beroep instellen bij de directie. Indien de directie van mening is dat de afhandeling correct is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Als de directie van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Indien betrokkene van mening is dat de directie de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft kan hij of zij beroep instellen bij de adviesraad van Goodplace. Het oordeel van de adviesraad van Goodplace is bindend.