

Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat (SDSP)



Klachtenprocedure

Versie 1.0

1 mei 2005

op 01-03-2012 opnieuw vastgesteld als onderdeel beleidsplan SDSP

INHOUDSOPGAVE

1. ALGEMEEN	3
1.1. DOELSTELLINGEN	3
1.2. DEFINITIES	3
1.3. ALGEMENE RICHTLIJNEN	4
1.4. UITINGEN VAN EEN KLACHT	4
1.5. INFORMATIE AAN DE KLANT OVER PROCEDURE	4
2. INTERNE PROCEDURE	5
2.1. POTENTIËLE KLACHTEN	5
2.2. REGISTREREN VAN EEN KLACHT / KLACHTENOPVANG	5
2.3. VERWERKEN VAN EEN KLACHT	5
2.4. CONTROLEREN OF KLACHT IS OPGELOST INTERN	5
2.5. STOPZETTEN PROCEDURE	6
2.5. KWALITEITSCONTROLE	6
2.6. TERUGBELLEN CONTROLE NA KLACHT	6
2.7. TERUGBELLEN: BOODSCHAP NAAR KLANT	6
2.8. VEEL KLACHTEN VAN HETZELFDE SOORT	6
2.9. MANAGEMENT INFORMATIE	6
3. TAAK EN VERANTWOORDELIJKHEID KLACHTENCOMMISSIE	7
4. SLOTBEPALING	7
Bijlage 1: Voorbeeldbrief voor indienen van klacht	8
Bijlage 2: Voorbeeldbrief voor afhandelen van klacht	9

1. ALGEMEEN

1.1. DOELSTELLINGEN

Dit is een procedurebeschrijving voor het omgaan met alle klachten die bij de Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat (SDSP) binnenkomen.

Voor de procedurebeschrijving gelden de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze om huidige servicegraad naar de instelling donateurs, klanten en prospects te verhogen
- ten behoeve van bestuur en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten en leiden tot aanbevelingen werkprocessen.

1.2. DEFINITIES

a. Klacht:

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van de instelling, volgens de beleving van de klant.

Een klacht geeft informatie aan de instelling hoe zij uitingen of activiteiten naar klanten toe kan verbeteren volgens de normen van klanten.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie over de klant:

- de klant is gemotiveerd om de instelling iets te laten weten;
- de klant doet moeite door te schrijven of bellen;
- de klant vertrouwt erop dat de instelling iets met de informatie kan en/of haar service verbeteren;
- de klant weet iets wat de instelling (nog) niet weet; er is iets fout gegaan.

b. klager:

een ieder waarmee vanuit de SDSP direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de SDSP

c. aangeklaagde:

De SDSP, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor de SDSP en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

d. klachtenopvang:

het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.

e. klachtenbehandeling:

het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zonodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.

f. klachtencommissie:

Het kernbestuur van de SDSP, bestaande uit de voorzitter, en twee bestuursleden.

1.3. ALGEMENE RICHTLIJNEN

- inhoudelijke standpunten over het beleid van de instelling worden door de voorzitter van de SDSP geformuleerd;
- alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 28 dagen beantwoord; mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de indiener/klager hierover bericht;
- de toon van beantwoording is persoonlijk;
- alle klachten worden geregistreerd;
- beroep is niet mogelijk

1.4. UITINGEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- via een brief;
- per telefoon;
- via woorden; wat wordt er gezegd over de klacht;
- via intonatie; hoe wordt het gezegd;
- heel duidelijk of heel terloops, bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek of "tussen de regels door".

1.5. INFORMATIE AAN DE KLANT OVER PROCEDURE

Klanten kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij de stichting. Dit kan op schriftelijke wijze of door het raadplegen van de procedure zoals gepubliceerd via de website van de stichting.

2. INTERNE PROCEDURE

2.1. POTENTIËLE KLACHTEN

Opzeggingen lidmaatschap / donateurschap zonder reden:

Bij opzeggingen zonder reden moet zonder uitzondering gebeld worden om uit te vinden waarom klant opzegt. De betrokken medewerkers belt en bevestigt dat informatie door is gekomen. Men bedankt voor de steun en vraagt waarom klant opzegt. Daarbij wordt aangegeven dat de instelling deze informatie nodig heeft, omdat de instelling haar donateurs zeer serieus neemt en graag de mening hoort van de klant hoe zij over de instelling en haar activiteiten en uitingen denkt. Doorvragen; alles positief of waren er ook punten waarop U het oneens bent met het instellingbeleid.

2.2. REGISTREREN VAN EEN KLACHT / KLACHTENOPVANG

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk moet worden genoteerd.

De volgende gegevens altijd noteren:

- Naam medewerker die registreert;
- datum dat klacht binnenkomt;
- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats klager;
- telefoonnummer;
- type donateur/klant of prospect;
- type klacht; kort aangeven; bijvoorbeeld: mailing dubbel in bestand;
- altijd omschrijving zo duidelijk mogelijk samengevat wat klant zegt;
- omschrijving actie instelling die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht;
- naam van aangeklaagde.

2.3. VERWERKEN VAN EEN KLACHT

- Klachten die op kantoor binnenkomen worden direct vastgelegd in een database. Overige klachten worden tweewekelijks ingevoerd in een database;
- Bij vastlegging alle gegevens invullen, vervolgens terugbeldatum aangeven waarop verondersteld mag worden dat beloofde vervolgactie van de instelling is uitgevoerd; daarna checken of klant nu tevreden is
- bij zeer ernstige klachten kopie klacht aan het bestuur met verzoek een brief sturen; ook in deze gevallen 15 of 21 dagen later nog even bellen en resultaat checken;
- registreren resultaat terugbel-telefoontje en bij niet bereikt of niet opgelost nieuwe terugbel datum invoeren.

2.4. CONTROLEREN OF KLACHT IS OPGELOST INTERN

- voordat er teruggebeld wordt naar de klant, eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de beloofde oplossing naar de klant ook daadwerkelijk is uitgevoerd;
- belangrijke gegevens noteren en noteren;
- later gegevens invoeren in database.

2.5. STOPZETTEN PROCEDURE

- Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.
- Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

2.5. KWALITEITSCONTROLE

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd, zodat klachten zelfs vermeden kunnen worden.

2.6. TERUGBELLEN CONTROLE NA KLACHT

- 1x per week de database sorteren op terugbeldatum en deze klanten laten terugbellen door een ervaren medewerker in klachtenafhandeling;
- registreren terugbelactie op telefoonformulier als "telefoon uit";
- eventueel na ervaring te hebben opgedaan over bereik overdag; terugbeltelefoontjes klachten uitvoeren - indien mogelijk - op dezelfde avond.

2.7. TERUGBELLEN: BOODSCHAP NAAR KLANT

Terugcommuniceren over klacht naar de klant / klager, de volgende boodschappen worden doorgegeven:

- klant bedanken de klacht en de moeite die hij nam om de instelling te informeren;
- klant laten horen dat wij het heel vervelend voor hem vinden dat hij deze ervaring met ons had;
- klant laten horen wat wij met hem eerder hebben afgesproken als oplossing;
- vragen aan klant of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd;
 - bij ja; vragen of klant cijfer wil geven 1 t/m 10 voor de afhandeling door de instelling;
 - bij nee; vragen hoe wij de klacht alsnog volgens hem moeten afhandelen; dit doen en in database controledatum invoeren of is uitgevoerd en weer opbellen, net zolang tot 'ja' naar behoren is afgehandeld.

2.8. VEEL KLACHTEN VAN HETZELFDE SOORT

Als door gevolg van een intern veroorzaakte calamiteit bij een bestand van klanten iets verkeerd is gegaan, kan de instelling anticiperen door de klant te benaderen voordat de klant gaat klagen. Een goede brief kan aan deze groep geschreven worden met een oplossing en excuus, en de terugbelronde kan in een telemarketing actie worden gegoten. Afgesproken kan worden dat bijvoorbeeld vanaf 100 klanten of 250 klanten dit traject wordt gevolgd.

2.9. MANAGEMENT INFORMATIE

Maandelijks worden de klachten gecumuleerd en wordt er aan het bestuur gerapporteerd.

3. TAAK EN VERANTWOORDELIJKHEID KLACHTENCOMMISSIE

- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen 28 dagen na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling in de klachtencommissie.
- De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden. De “algemene beginselen van behoorlijke klachtenopvang” gelden hierbij als richtsnoer.
- De klachtencommissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.
- De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

4. SLOTBEPALING

- Deze klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.
- In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de voorzitter van de SDSP.

Bijlage 1: Formulier voor indienen van klacht

Ondergetekende,

Naam: -----

Adres: -----

Postcode: -----

Plaats: -----

Telefoonnummer: -----

Faxnummer: -----

E-mail: -----

Dient een klacht in tegen:

Omschrijving van de klacht:

Plaats: -----

Datum: -----

Handtekening: -----

Bijlage 2: Voorbeeldbrief voor afhandelen van klacht

Uw adresgegevens

Naam

Adres

Postcode – Plaats

Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat

Klachtencommissie

Boswijklaan 7

3941 ZM Doorn

Datum : dag - maand - jaar

Uw referentie :

Onze referentie :

Onderwerp : klachtenprocedure

Geachte

De Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat (SDSP) is er als organisatie bij gebaat haar diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar achterban. Daarom horen wij graag van u als er iets niet naar uw wens verloopt. Ten eerste om de fout te kunnen herstellen, ten tweede omdat wij onze procedures dan zonodig kunnen bijsturen.

Hoe kunt u uw klacht bij ons kenbaar maken?

(a) Door een brief, of e-mail te sturen naar:

Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat (SDSP)

Klachtencommissie

Boswijklaan 7

3941 ZM Doorn

e-mail: sdsp@planet.nl

en in deze schriftelijke uiting uw klacht te beschrijven

(b) Door uw klacht telefonisch door te geven aan:

Stichting Duurzame Samenleving Papua Barat (SDSP)

Telefoon 0343-514413, op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur

Welke actie mag u van ons verwachten?

- Een schriftelijk klacht wordt direct uitgezocht en u ontvangt binnen 28 dagen een schriftelijk antwoord. Mocht de klacht niet helemaal duidelijk zijn, dan nemen wij eerst contact met u op.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk geregistreerd, en daarna telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijk bevestiging. Als de klacht niet direct uitgezocht kan worden, wordt met u een terugbel afspraak gemaakt of wordt u een schriftelijk antwoord binnen 28 dagen toegezegd.

Met vriendelijke groet,

Voorbeeld van klachtenregistratie SDSP

Status:	Nieuw	In behandeling	Gestopt	Afgerond
Datum				

Onderwerp	Gegevens
Naam medewerker die registreert	
datum dat klacht binnenkomt	
naam, adres, huisnummer, postcode, plaats klager	
telefoonnummer	
type donateur/klant of prospect	
type klacht; kort aangeven	
Verdere omschrijving: zo duidelijk mogelijk samengevat wat klant zegt;	
omschrijving actie instelling die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht	
naam van aangeklaagde.	
Terugbeldatum (1)	
Wie heeft contact?	
Welk voorstel is gedaan	
Wat is reactie van de klant	
Wat is afgesproken	
Overige gegevens gesprek	
Terugbeldatum (1)	
Wie heeft contact?	
Welk voorstel is gedaan	
Wat is reactie van de klant	
Wat is afgesproken	
Overige gegevens gesprek	
Brieven verstuurd aan klager - datum - inhoud - afspraak	
Brieven verstuurd aan klager - datum - inhoud - afspraak	