Klachtenregeling

# Doelstelling

Met deze klachtenregeling maakt [naam organisatie] duidelijk gemaakt hoe wordt omgegaan met klachten van belanghebbenden en derden: samenwerkingspartners, leveranciers, hulpverleningsorganisaties, klanten, vrijwilligers, sollicitanten en alle andere relaties van [naam organisatie].

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

* recht te doen aan de klacht van een relatie;
* door het systematisch verzamelen van klachten:
  + beter inzicht te krijgen in de tekortkomingen van (de service van) [naam organisatie];
  + beter in te kunnen spelen op de behoeften van onze relaties;
  + een betere dienstverlening te realiseren door het aanpassen van onze
* werkprocessen.
* het bestuur en de directie inzicht te verschaffen in het aantal, de soort en de
* ernst van de klachten.
* een meer transparante organisatie te stimuleren en te voldoen aan de gestelde (CBF-) normen.

# Definities

## Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon / instantie / belanghebbende over het handelen, dan wel het niet-handelen van [naam organisatie], die een adequate reactie vraagt vanuit [naam organisatie]. Een klacht bevat belangrijke en toegankelijke informatie want:

* de relatie is gemotiveerd en doet moeite om [naam organisatie] iets te laten weten;
* de relatie vertrouwt erop dat [naam organisatie] iets met de informatie kan en/of haar dienstverlening wil verbeteren;
* een klacht maakt het mogelijk om te handelen zodat fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden;
* een klacht maakt het mogelijk ons serviceniveau te verhogen.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: persoonlijk, via een brief, mail of telefoon. Ook berichten op social media kunnen als klacht in behandeling worden genomen. Uitgangspunt hierbij is altijd dat het indienen van een klacht laagdrempelig en kosteloos is voor de klagende relatie.

## Klagende relatie

Iedereen met wie vanuit [naam organisatie] direct of indirect contact is gelegd en iedereen die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van [naam organisatie] of diens wettelijke vertegenwoordiger.

## Complexe of gevoelige klacht

Een klacht waarvan de aard of de ernst zo groot is dat er reputatieschade voor [naam organisatie] kan ontstaan of de continuïteit van [naam organisatie] in gevaar kan komen.

## Klachtenbehandeling

De procedure binnen [naam organisatie] waarin een klacht resulteert in vastlegging, adequate reactie, eventuele interne maatregelen en verslaglegging, die tot doel heeft de klagende relatie serieus te nemen, genoegdoening te geven, het functioneren van de organisatie te verbeteren en een meer transparante organisatie te stimuleren.

## Klachtencoördinator

De functionaris die overzicht en controle houdt op de ontvangen klachten en zorgt voor een correcte afhandeling ervan. De rol van klachtencoördinator is gekoppeld aan de functie teamleider administratie, bij afwezigheid wordt deze persoon vervangen door de directeur.

## Klachtenbehandelaar

Degene die op verzoek van de klachtencoördinator de klacht behandelt.

# Behandeling van de klacht

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en stuurt deze door naar degene die het best is toegerust om de klacht af te handelen. Als een klacht op een andere wijze binnenkomt (telefonisch) en direct afgehandeld en verwerkt wordt door een iemand van [naam organisatie], dan laat de betreffende medewerker dit weten aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie krijgt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt de klagende relatie daarover door de klachtenbehandelaar bericht.

De klagende relatie wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden.

Klachten worden in eerste instantie in samenwerking tussen de klachtencoördinator en de verantwoordelijke medewerker/vrijwilliger aangepakt.

Indien de klachtoplossers en de klagende relatie geen oplossing kunnen vinden, wordt de directeur ingeschakeld. Bij zeer ernstige klachten, overlegt de klachtencoördinator bij wijze van de-escalatie met het bestuur.

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd door de Financiële Administratie. Persoonlijke gegevens over de klagende relatie worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Naar alle relaties wordt gecommuniceerd dat [naam organisatie] open staat voor het ontvangen van klachten. De klachtenprocedure staat op de website van [naam organisatie] met een formulier om suggesties en klachten in te dienen.

## Registratie van de klacht

De klacht, alle correspondentie en de gemaakte afspraken worden vastgelegd. De klachtencoördinator houdt toezicht op juiste registratie van de klacht.

## Rapportage / verantwoording

Elk half jaar zal het bestuur van [naam organisatie] op de hoogte gesteld worden van het aantal, soort en de ernst van de klachten. Ook krijgt het bestuur een lijst met uitzonderlijke klachten, een lijst met (structurele) aanbevelingen plus een statusoverzicht van de opvolging van verbeterpunten.

De Directie analyseert de klachten en bepaalt of de aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd worden binnen de organisatie. De klachtencoördinator stelt jaarlijks in

januari op basis van de registratie een verslag op waarin hij of zij rapporteert aan de Directie over de werkzaamheden die in dat jaar zijn verricht in het kader van de afhandeling van klachten. De gegevens zijn geanonimiseerd en opvraagbaar.

## Bekendmaking

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat het bestaan van de klachtenregeling en procedure op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern. De klachtenregeling is altijd verkrijgbaar voor iedereen die daarom verzoekt.

Elk jaar wordt de klachtenregeling geëvalueerd. Deze regeling kan worden bijgesteld op basis van de ervaringen ermee. De bijgestelde regeling wordt na goedkeuring van het bestuur van [naam organisatie] openbaar gemaakt.

Deze klachtenregeling is door het bestuur vastgesteld op [dd mm jjjj].

# Bijlage 1 - Klachtenprocedure

De klachtenprocedure staat op de website van [naam organisatie] met een formulier waarmee u suggesties en klachten in kunt dienen:

## Klacht indienen

Heeft u een klacht over [naam organisatie], van welke aard ook, neem dan contact met ons op. Vul het contactformulier in of stuur een e-mail naar [mailadres organisatie]. Wij zijn ook telefonisch bereikbaar via [telefoonnummer organisatie].

U kunt ook een brief sturen naar:

[Naam + adres organisatie]

Op uw klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst gereageerd. Mocht dit niet haalbaar zijn krijgt u van ons bericht. Ons doel is om uw klacht in behandeling te nemen en samen een oplossing te vinden.

Via het online klachtenformulier op onze website is het mogelijk rechtstreeks een klacht in te dienen. [link naar klachtenformulier]

Klachtenformulier:

* Contactgegevens (naam, e-mail, telefoonnummer)
* Omschrijving van de klacht

[duidelijk maken hoe wordt omgaan met persoonsgegevens (i.v.m. privacy)]

# Bijlage 2 - Registratie

## Waarom registreren?

Het registreren van (persoons)gegevens is noodzakelijk voor een correcte en adequate afhandeling van een klacht. Daarnaast heeft registratie tot doel:

* In kaart brengen van de klacht;
* Volgen van het afhandelingsproces van de klacht;
* Overzicht hebben van het aantal en soort klachten;
* Gegevensverzameling ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de dienstverlening;
* Gegevensverzameling ten behoeve van verantwoording en het jaarverslag.

## Aspecten die horen bij de registratie:

* NAW klant; wanneer, waar en door wie de klacht is vastgesteld
* De datum van de klachtmelding, persoon door wie de klacht is aangenomen en persoon aan wie de klacht is doorgegeven voor afwikkeling
* Omschrijving van de klacht
* Gegevens over de afwikkeling (wanneer, door wie, hoe opgelost)
* Contacten met de klant over de afwikkeling (data, afspraken, acties)