

Klachtenprocedure Stichting Bas van de Goor Foundation

Versiedatum: Arnhem, 01-07-2020

1. ALGEMEEN

Voor de Stichting Bas van de Goor Foundation (BvdGF) zijn klachten een waardevolle manier om het functioneren en het imago van de organisatie inzichtelijk te krijgen. De afhandeling van klachten verdient om deze reden extra aandacht. Klachten kunnen betrekking hebben op alle werkzaamheden van de organisatie, zoals fondsenwerving, voorlichting, het organiseren van sportevenementen, de website en overige activiteiten van de BvdGF. De klachten die binnenkomen bij de Bas van de Goor Foundation worden te allen tijde door een medewerker van de Bas van de Goor Foundation vertrouwelijk behandeld. De Bas van de Goor Foundation wil met het opstellen van een klachtenprocedure de service naar klanten, donateurs, instellingen en prospects verhogen.

2. INTERNE PROCEDURE

2.1. Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een bezwaar dat schriftelijk, telefonisch, mondeling of per e-mail is binnen gekomen bij de Stichting Bas van de Goor Foundation. Een klacht geeft informatie aan de stichting hoe zij de uitingen of activiteiten naar alle betrokken (verder te noemen 'klanten') toe kan verbeteren; volgens de normen van de klant. Een klacht geeft daarmee belangrijk 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 de klacht serieus neemt en daar iets mee doet;
- de klant weet iets wat de instelling (nog) niet weet; er is iets fout gegaan.

2.2. Ontvangst van een klacht

Bij een binnenkomende klacht zal een medewerker van de Stichting Bas van de Goor Foundation de klager wijzen op deze klachtenprocedure. De afhandeling van de klacht geschiedt door de klachtencommissie en vindt schriftelijk, binnen drie weken na ontvangst van de klacht plaats.

2.3. Klachtencommissie

De klachtencommissie van de Bas van de Goor Foundation bestaat uit de volgende medewerkers:

- Bas van de Goor
- Petra Seegers
- Jeroen Flim

De klachten worden behandeld door één van de bovenstaande medewerkers. Afhankelijk van de aard van de klacht zal gekeken worden wie deze klacht behandelt.

2.4. Registratie van een klacht

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk moet worden genoteerd. Daarbij dienen de volgende gegevens altijd genoteerd te worden.

- datum dat de klacht binnenkwam;
- initialen van betrokken medewerker;
- naam, adres, huisnummer, postcode en plaats van de klager;
- telefoonnummer;
- type donateur (klant of prospect);
- type klacht: kort aangegeven;
- samenvatting van de klacht van de klant;
- omschrijving van de acties die aan de klant worden toegezegd n.a.v. zijn klacht;
- een kopie maken en deponeren in de klachtenmap.

2.5. Verwerken van een klacht

- De klachten worden één keer per maand ingevoerd in een database op de server;
- Volgorde van verwerken klacht: alle gegevens invullen, vervolgens terugbeldatum invoeren waarop verondersteld mag worden dat beloofde vervolgactie van de instelling is uitgevoerd; checken of klant nu tevreden is;
- Vervolgens bellen om het resultaat te controleren.
- Registreren resultaat van het terugbel-telefoontje.

2.6. Controleren of een klacht intern is opgelost

- Beloofde acties naar de klant moeten kunnen worden nagekomen. Dit dient de medewerker die de klacht behandeld zelf te controleren.
- Na afhandeling van de klacht gegevens invoeren in de klachtendatabase op de server.

2.7. Terugbellen controle na klacht

Zodra de klacht binnen is gekomen bij de Bas van de Goor Foundation is het belangrijk dat er zorgvuldig met deze klacht wordt omgegaan. De volgende acties zijn daarbij essentieel.

- Na ontvangst van de klacht wordt er een terugbel-afpraak gemaakt tussen de klager en de medewerker van de Bas van de Goor Foundation. Deze afspraak wordt genoteerd in de digitale agenda zodat alle medewerkers hieraan herinnerd worden.
- Tijdens het werkoverleg dat iedere week op maandag plaatsvindt worden de klachten besproken en gesorteerd op terugbeldatum.
- De klant wordt teruggebeld door de medewerker waar de klacht binnen diens takenpakket valt.
- Het gesprek wordt geregistreerd op het klachtenregistratieformulier.

2.8. Terugbellen: boodschap naar klant

Bij het terugcommuniceren over de klacht naar de klant wordt gebruik gemaakt van de BIAC-methode van Bedanken, Inleven, Afspraken en Controle. Daarbij worden de volgende boodschappen doorgegeven:

- **Bedanken:** allereerst de klant bedanken voor de klacht en moeite die hij/zij heeft genomen om de Bas van de Goor Foundation te informeren;
- **Inleven:** de klant vertellen dat wij (de Bas van de Goor Foundation) het erg vervelend vinden dat hij deze ervaring met ons heeft gehad;
- **Afspraken:** afspraken die eerder zijn gemaakt nogmaals doornemen met de klant;
- **Controle:** zijn de afspraken nagekomen en naar behoren uitgevoerd;
 - o **Ja**, vragen naar een beoordeling in een cijfer 1 t/m 10.
 - o **Nee**, aan de klant vragen hoe de klacht verder af te handelen. Oplossing van de klant noteren op het klachtenregistratieformulier, daarna nogmaals terugbellen totdat ja bereikt is.

2.9. Overschrijding van de behandelingstermijn

Als de klacht niet binnen drie weken kan worden afgehandeld krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de klacht is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop, contactpersoon etc.). De termijn van behandeling van de klacht kan eenmalig met maximaal drie weken worden verlengd.

2.10. Veel klachten van hetzelfde soort voorkomen

Als er om welke reden dan ook een fout is ontdekt in het functioneren van de Bas van de Goor Foundation, dan kan de instelling anticiperen door de klant eerder op de hoogte stellen en niet de klachten van de klanten af te wachten. Daarmee worden veel voorkomende klachten van hetzelfde soort voorkomen. De gemakkelijkste manier is om de gedupeerden een brief/mail te sturen waarin

een oplossing wordt aangedragen en excuses worden gemaakt. Daarnaast wordt er een melding gemaakt op de website. Afsproken wordt dat dit bij een klantenaantal vanaf 50 klanten wordt gevolgd.

2.11. Kwaliteitscontrole

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd. Op deze manier wordt voorkomen dat klachten zich structureel voordoen.

2.12. Beroepsmogelijkheid

Mocht de klant ontevreden zijn over de wijze waarop de stichting zijn/haar klant heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk bij de Stichting Bas van de Goor Foundation in beroep gaan. Binnen 21 dagen wordt het beroep beantwoord.

2.13. 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.

Bijlagen:

- A Klachtenregistratieformulier
- B Voorbeeld Klachtenbrief
- C Taakomschrijving Klachtencommissie

Klachtenregistratieformulier

Contactgegevens

Voornaam	
Achternaam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mail	@

Klachtregistratie

Datum klacht:	
Behandeld door:	
Type klant: (donateur, vrijwilligers, deelnemer, etc.)	
Type klacht:	
Samenvatting	
Beloofde acties	-
Terugbelafsprak 1	- - 20
Afspraken n.a.v. terugbelafsprak 1	
Terugbelafsprak 2	- - 20
Afspraken n.a.v. terugbelafsprak 2	

Kopie in klachtenmap JA/NEE
Kopie aan bestuur JA/NEE

KLACHT AFGEHANDELD JA/NEE

Voorbeeldbrief afhandeling klacht

Stichting Bas van de Goor Foundation
Papendallaan 7
6816 VD Arnhem

Naam Klager
Adres Klager
Postcode Woonplaats

Datum :
Uw ref. :
Onze ref. :
Onderwerp : Klachtenprocedure

Geachte heer/mevrouw,

De Bas van de Goor Foundation vindt het belangrijk dat de klachten die naar aanleiding van het handelen van de organisatie zijn ontstaan, zo goed mogelijk worden afgehandeld. Wanneer u klachten heeft over het handelen van de Bas van de Goor Foundation dan kunt u deze schriftelijk bij ons kenbaar maken.

De klacht kan per brief of e-mail verstuurd worden aan: Stichting Bas van de Goor Foundation
Papendallaan 7
6816 VD Arnhem
(e) info@bvdgf.org

Of uw klacht telefonisch door te geven op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer 085-0601000.

Vervolgens kunt u van ons de volgende acties verwachten:

- Een schriftelijke klacht wordt direct uitgezocht en u ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijk antwoord. Mocht de klacht nog niet duidelijk zijn, dan nemen wij eerst contact met u op.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk direct telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijke bevestiging. Als de klacht niet direct uitgezocht kan worden, wordt met u een terugbel afspraak gemaakt of wordt u een schriftelijk antwoord binnen 14 dagen toegezegd.
- Is de klacht niet naar wens afgehandeld? Dan verzoeken wij u een brief te sturen naar de Bas van de Goor Foundation, Papendallaan 7, 6816 VD Arnhem.

Wij hopen u zo voldoende te hebben geïnformeerd over onze klachtenprocedure. Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben dan kunt u, tijdens kantooruren, contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Naam medewerker
(t) 085-0601000
(e) naam@bvdgf.org

Taakomschrijving klachtencommissie

Artikel 1

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door de Bas van de Goor Foundation.

Artikel 2

De klachten commissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen van (voorzitter of leden van) het bestuur van de Bas van de Goor Foundation, dan wel andere deskundigen.

Artikel 3

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht is als volgt:

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
3. 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.
4. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden.
5. Een persoon maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht.
6. Indien de klacht wordt doorverwezen naar de klachtencommissie, dan zal de klacht behandeld worden door een medewerker van de Bas van de Goor Foundation wie de klacht in zijn/haar taakomschrijving niet aangaat.

Artikel 4

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure.
2. 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.

Artikel 5

1. De klachtencommissie doet binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
2. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.
3. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal vier weken.
4. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.