
Procedure Klachtenafhandeling

Betrokkenen

Verantwoordelijk - directeur
Uitvoerenden - allen

Hulpmiddelen - klachtenformulier
(onder Data (K) > kantoor > 2. ORANISATIE > Protocollen > Klachtenprocedure
incl. formulier)

Procesbeschrijving

Om de klachten die binnen Kom over en help binnen komen goed te verwerken en er goed op te kunnen anticiperen, is het van belang dat er een klachtenprocedure op papier staat.

Algemeen

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. De klager mag verwachten dat Kom over en help de voortgang van de afhandeling bewaakt.
- c. Klachten zijn een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Kom over en help heeft.
- d. In verband met het onder punt c. gestelde is de directeur binnen de organisatie van Kom over en help verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers en vrijwilligers van Kom over en help actief te handelen in overeenstemming met het klachtenbeleid zowel in- als extern.
- e. Via de regelmatige bestuursvergaderingen worden de klachten met hun afhandeling aan het bestuur gemeld. Binnen het bestuur zal een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
 - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.De directeur draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.
- f. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door Kom over en help als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals hulpverlening, standpuntbepaling en voorlichting.
- g. Indien de directeur zeer ernstige klachten vaststelt, wordt dit zo spoedig mogelijk aan het bestuur gemeld.
- h. Klachten worden afgehandeld door de daarvoor aangewezen afdeling en persoon.
- i. Het overzicht van de klachten wordt bijgehouden door de secretaresse.

Stappen**1. Mondelinge klachten**

- a. Een medewerker die een mondelinge / telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de directeur.
- b. De klacht wordt geregistreerd en afgehandeld op het daarvoor bestemde klachtenformulier (zie bijlage)

2. Schriftelijke klachten

- a. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier (zie bijlage) onder vermelding van naam, email-adres en evt. tel.nr. van de klager.
- b. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een reactie, van de verantwoordelijke afdeling, ondertekend door de directeur.

Inhoud van de mail

Het gaat er in het antwoord niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het afhandelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten;
- duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
- respect voor andermans mening;
- hulpvaardigheid.

Klachtenformulier Stichting Kom over en help

Data klacht

Ontvangst :

Afwikkeling :

meldingtelefonisch / email / post : doorhalen wat niet van toepassing is
aangenomen door :**gegevens klager**

naam :

adres :

pc + woonplaats :

telefoonnummer :

emailadres :

type relatie :

type klacht :

duidelijk geformuleerde samenvatting van de klacht

Welke actie is al direct ondernomen?

Is er antwoord gegeven?

Is de klacht hiermee afgehandeld? Ja/Nee

Zo nee,

Welke acties zijn er of worden er nog ondernomen? (melden bij directie.)

Heeft de klacht en de afwikkeling daarvan, invloed gehad op de relatie met Kom over en help?

Definitief afgehandeld

Datum :

Naam / paraaf :

Handtekening directeur: :