

Klachtenprocedure

April 2013

1. Algemeen

Doelstelling

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die worden ingediend bij het Fonds Slachtofferhulp. De klachtenprocedure dient de volgende doelstellingen:

- Het onderhouden van goede contacten met relaties, donateurs en sponsors;
- Het luisteren naar signalen en reacties van relaties, donateurs en sponsors;
- Het meenemen van klachten en reacties in keuze voor beleidsstrategieën;
- Recht te doen aan de individuele klachtindiener;
- Verbeteren van de kwaliteit van de diensten en de communicatie;
- Inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en ernst van klachten aan het management en bestuur, teneinde tot aanbevelingen voor veranderingen in de werkprocessen te komen.

Klacht

Onder klacht verstaat het Fonds Slachtofferhulp uitingen van onvrede over het beleid, uitingen of activiteiten van het Fonds Slachtofferhulp, waarbij:

- de klachtindiener is gemotiveerd om de instelling iets te laten weten;
- de klachtindiener moeite doet door te schrijven of te bellen;
- de klachtindiener erop vertrouwt dat het Fonds iets met de klacht kan en/of naar aanleiding van de klacht haar diensten kan verbeteren;
- de klachtindiener iets weet dat het Fonds (nog) niet weet; er iets fout is gegaan.

2. Procedure

1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 4 weken beantwoord.
3. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt de klachtindiener hierover bericht;
4. Alle klachten van serieuze aard worden geregistreerd;
5. Klachten worden op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers afgehandeld;
6. De toon van beantwoorden is persoonlijk;
7. Beroep is mogelijk bij in eerste instantie de directeur en in tweede instantie het bestuur;
8. Ieder kwartaal wordt aan het bestuur een rapportage ter beschikking gesteld met kwantitatieve en inhoudelijke gegevens over de klachten en de wijze van afhandeling.

3. Werkwijze

Mondelinge klachten

- Het Fonds Slachtofferhulp heeft voor haar donateurs een aparte donateurslijn in gebruik, die te bereiken is via 070-3925200. Donateurs kunnen deze lijn ook gebruiken om een mondelinge klacht in te dienen.
- Een medewerker van de donateurslijn die een telefonische klacht krijgt, handelt deze, bij voorkeur, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat informatie is ingewonnen of intern overleg is gevoerd over de gewenste afhandeling.
- De klacht wordt geregistreerd in een logboek, met vermelding van datum en NAW-gegevens van de indiener. Ook de afhandeling van de klacht wordt hierin vastgelegd. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt tevens schriftelijk gereageerd. Van alle correspondentie worden afschriften bewaard in een aparte klachtenfile.
- Waar nodig wordt na verloop van tijd opnieuw contact opgenomen met de klachtindiener om de tevredenheid te meten.

Schriftelijke klachten

- Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via:
Fonds Slachtofferhulp t.a.v. klachtenregistratie, postbus 93166, 2509 AD Den Haag of via donateurs@fondsslachtofferhulp.nl o.v.v. klachtenregistratie.
- Schriftelijke klachten worden eveneens geregistreerd in een logboek, met vermelding van datum en NAW-gegevens van de indiener. Ook de afhandeling van de klacht wordt hierin vastgelegd.
- Ten behoeve van de standaard klachtenrespons zijn voor de medewerkers van de donateurslijn van Fonds Slachtofferhulp standaardbrieven opgesteld ter beantwoording van de meest voorkomende hulpvragen, informatieverzoeken of klachten.
- Wanneer behandeling op maat noodzakelijk is, zal de coördinator particuliere fondsenwerving, de medewerker donateursadministratie, de manager fondsenwerving en communicatie dan wel de manager beleid en bestedingen hiervoor zorgdragen.
- Van alle correspondentie worden afschriften bewaard in een aparte klachtenfile.
- Waar nodig wordt na verloop van tijd telefonisch contact opgenomen met de klachtindiener teneinde de tevredenheid te meten.