

## Klachtenreglement

### Opzeggingen zonder reden:

Donateurs die opzeggen zonder reden moeten zonder uitzondering gebeld worden om uit te vinden waarom men opzegt. De betrokken medewerker belt en bevestigt dat de informatie is doorgekomen; bedankt voor vroegere steun en vraagt waarom de donateur opzegt. Daarbij zal hij/zij aangeven dat de stichting deze informatie nodig heeft, omdat zij haar donateurs zeer serieus neemt en graag de mening hoort van de donateur hoe hij/zij over de stichting en haar activiteiten en uitingen denkt.

### Registreren van een klacht

Elke klacht, schriftelijk of telefonisch, moet worden genoteerd met vermelding van:

1. datum dat klacht binnenkwam;
2. naam van betrokken medewerker;
3. NAW-gegevens en telefoonnummer van de donateur;
4. type klacht kort aangeven;
5. altijd zo duidelijk mogelijk samenvattend omschrijven wat donateur zegt;
6. omschrijving actie/ oplossing die door medewerker aan donateur wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht.

Dit alles wordt ingevuld op het klachtenregistratie-formulier.

### Verwerken van een klacht:

1. alle klachten worden ingevoerd in een database;
2. terugbeldatum wordt ingevoerd, waarop verondersteld mag worden dat beloofde vervolgactie van de stichting is uitgevoerd;
3. bij ernstige klachten ontvangt de directie een kopie van de klacht met het verzoek een brief te sturen;
4. ook in dit geval wordt terugbeldatum ingevoerd.

### Controleren intern of klacht is opgelost:

1. indien er teruggebeld moet worden naar de donateur, eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de beloofde oplossing naar de donateur ook daadwerkelijk is uitgevoerd;
2. gegevens invoeren in database

### Terugbellen

Terugkoppelen over klacht naar de donateur; de volgende boodschappen worden doorgegeven:

1. donateur bedanken voor de klacht en de moeite die hij/zij nam om de stichting te informeren;
2. donateur laten horen dat wij het heel vervelend voor hem/haar vinden dat hij/zij deze ervaring heeft gehad;
3. donateur laten horen wat wij eerder met hem hebben afgesproken als oplossing;
4. vragen aan donateur of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd;
5. zo niet: vragen hoe wij de klacht alsnog kunnen afhandelen;
6. dit doen, in de database controledatum invoeren en weer opbellen, net zolang tot de klacht naar behoren is afgehandeld;
7. registreren terugbelactie.

### Kwaliteitscontrole

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

### Veel klachten van dezelfde soort

Als tengevolge van een interne calamiteit bij een bestand van donateurs iets fout is gegaan, kan de stichting anticiperen door de donateur(s) te benaderen voordat er klachten komen.

Een brief met (een oplossing en) excuses kan aan deze groep geschreven worden. De terugbelronde kan eventueel in een telemarketingactie worden gegoten.

### Management- en evt. bestuursinformatie

Eenmaal per kwartaal klachten cumuleren en per rubriek rapporteren, waardoor overzicht hoe winst in kwaliteit is te halen.