

Annex 12:

EXTERNE KLACHTENBEHANDELING BIJ



**Versie zoals vastgesteld in
MT vergadering van
7 maart 2006**

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Definitie van een externe klacht	3
1.2	Doel van externe klachtenbehandeling.....	3
1.3	Verantwoordelijkheden	3
2	Procedures en richtlijnen bij externe klachtenbehandeling	4
2.1	Algemene richtlijnen	4
2.2	Ondersteunend administratief proces	4
2.3	Procedure voor mondelinge en telefonische klachten	5
2.4	Procedure voor schriftelijke en elektronische klachten	5

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

1 Inleiding

1.1 Definitie van een externe klacht

Een externe klacht is elke formele melding van ontevredenheid of teleurstelling die een derde over een door KNCV Tuberculosefonds geleverde dienst, product of uiting danwel over het functioneren van een medewerker, een groep van medewerkers of een organisatieonderdeel kenbaar maakt.

Een schriftelijke klacht is doorgaans eenvoudig te herkennen. Een mondelinge klacht opent vaak met woorden als "Ik wil een klacht indienen. Bij wie kan ik terecht?".

Indien twijfel bestaat of een melding een klacht is kan overleg met de leidinggevende helderheid geven.

1.2 Doel van externe klachtenbehandeling

Een goede klachtenbehandeling doet in de eerste plaats recht aan de klager en zijn verhaal. Daarnaast zijn klachten voor KNCV Tuberculosefonds een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:

- De kwaliteit van het functioneren van de organisatie;
- Het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van organisatie.

Het doel van een soepel verlopend proces van klachtenbehandeling is dan ook om die informatiebron te benutten en er voordeel uit te halen. Het gevolg kan zijn dat:

- Een werkproces wordt verbeterd;
- Het functioneren van een (groep) medewerker(s) verbetert;
- De kennis over wat belanghebbenden van KNCV Tuberculosefonds verwachten is toegenomen, waardoor er beter op die verwachtingen wordt ingespeeld en waardoor beter met de belanghebbende(n) kan worden gecommuniceerd;
- Het risico van imago schade wordt voorkomen.

1.3 Verantwoordelijkheden

- De medewerker bij wie een klacht in de eerste lijn binnen komt is verantwoordelijk voor het in behandeling (laten) nemen van een klacht, ook al heeft de klacht geen directe relatie met zijn of haar werkzaamheden. Pas als de betreffende medewerker zich ervan heeft kunnen overtuigen dat de behandeling is overgenomen door een secretariaat, het unit hoofd of diens plaatsvervanger bij wie de klacht thuis hoort is de verantwoordelijkheid overgedragen.
- Het unit hoofd is er in voorwaardenscheppende zin verantwoordelijk voor dat al zijn medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van het klachtenbeleid en de vastgestelde procedures. Vervolgens is het unit hoofd bij wie de klacht thuis hoort verantwoordelijk voor een goed verlopende behandeling. Het unit hoofd neemt de behandeling zelf voor zijn/haar rekening of ziet bij delegatie aan een medewerker toe op correcte afhandeling. Het unit hoofd spreekt met zijn medewerkers af wie hem/haar in deze vervangt bij afwezigheid. Het unit hoofd stelt zich te allen tijde op de hoogte van het inhoudelijke antwoord aan de klager.
- Het secretariaat van de unit waar de klacht thuis hoort is verantwoordelijk voor het administratieve proces rondom de klachtenbehandeling en draagt zorg voor het informeren van het directiesecretariaat ten behoeve van het klachtenregister.
- Het directiesecretariaat is verantwoordelijk voor het bijhouden van een klachtenregister en voor het verstrekken van informatie hieruit aan unit hoofden en aan directie.
- De directeur financiën en organisatie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het onderhoud, de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid.
- Het managementteam is gezamenlijk verantwoordelijk voor het signaleren en analyseren van trends in de geregistreeerde klachten. Met behulp van de gemaakte analyse is het managementteam verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om klachten te voorkomen en te beperken.
- De webmaster zorgt ervoor dat via de website een klacht kan worden aangeleverd.

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

2 Procedures en richtlijnen bij externe klachtenbehandeling

2.1 Algemene richtlijnen

- a. Een goede klachtenbehandeling is een klantvriendelijke klachtenbehandeling, dus bij de behandeling van mondelinge of schriftelijke klachten ga je als volgt te werk:
 - Luister goed naar de klager en onderbreek hem/haar niet;
 - Maak aantekeningen terwijl de klager zijn/haar klacht indient;
 - Ga tijdens een gesprek na of je de klacht goed hebt begrepen door een samenvatting te geven;
 - Bevestig de in een gesprek eventueel gemaakte afspraken, spreek bijv. af of je mondeling of schriftelijk gaat reageren;
 - Geef ook aan wanneer de klager een reactie mag verwachten. Een ontvangstbevestiging moet in ieder geval binnen 3 werkdagen naar de klager worden verstuurd;
 - Bied de klager de gelegenheid nog andere onderwerpen aan te snijden;
 - Bedank de klager voor de genomen moeite.
- b. De houding van de behandelaar tijdens het contact met een klager is bepalend voor hoe hij vervolgens tegen KNCV Tuberculosefonds aankijkt. Hiervoor kunnen de volgende tips worden gegeven:
 - Laat de klager merken dat je beschikbaar bent voor een gesprek en dat je aandacht aan hem/haar geeft;
 - Laat de klager merken dat je rekening houdt met zijn/haar behoeften;
 - Laat de klager merken dat hij/zij welkom is met zijn/haar klacht;
 - Benader klachten positief;
 - Ga er in principe van uit dat de klager gelijk heeft en wees tegelijkertijd solidair met je collega's en KNCV Tuberculosefonds;
 - Behandel iedere klacht als nieuw;
 - Voel je door boze woorden niet persoonlijk aangevallen;
 - Laat je niet meeslepen in de negatieve emotie door de boosheid van de klager;
 - Accepteer de emotie van de klager;
 - Lees een klager niet de les;
 - Vraag de klager niet om begrip voor jou te tonen;
 - Verdedig en rechtvaardig je niet;
 - Geef blijk van je betrokkenheid bij het welzijn van de klager.
- c. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- d. Indien een klacht niet direct afdoende kan worden behandeld, dan dient de klager zo spoedig mogelijk informatie te ontvangen over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling door middel van een ontvangstbericht.
- e. De klager mag verwachten dat KNCV Tuberculosefonds de voortgang van de afhandeling bewaakt. Het is de taak en de verantwoordelijkheid van degene die de klacht behandelt om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- f. Een klacht is geen reden om angstig te reageren of naar schuldigen te zoeken. Degene die de klacht in behandeling heeft benadert een en ander zakelijk én met respect voor de klager en eventuele betrokken KNCV Tuberculosefonds medewerkers.

2.2 Ondersteunend administratief proces

- a. Elke klacht wordt bij ontvangst door het secretariaat van de betrokken unit vastgelegd op een klachten formulier waarop het behandelingsproces en de afronding zichtbaar worden (zie bijlage 1).
- b. Het gedeeltelijk ingevulde formulier (1 t/m 12) wordt in een afgedrukte versie aan het directiesecretariaat overhandigd ten behoeve van de verwerking in het centrale klachtenregister.
- c. Zodra de klacht is afgehandeld wordt het volledig ingevulde formulier en de daarbij verzamelde documentatie en correspondentie ingeleverd bij het directiesecretariaat ter archivering per unit in een dossier "externe klachtenbehandeling". Het directiesecretariaat zorgt ervoor dat daarbij de regels van de centrale archivering in acht worden genomen.

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

- d. Aan het einde van elk kwartaal wordt door het directiesecretariaat uit het klachtenregister aan het managementteam gerapporteerd over het totaal aan ontvangen klachten en nog in behandeling zijnde klachten (zie voorbeeld in bijlage 2). In het managementteam wordt een bijgewerkt register van het betreffende jaar per kwartaal geagendeerd (behandeling in april, juli, oktober en januari). Indien daartoe aanleiding is worden de signalen, die kunnen worden afgeleid uit het klachtenregister besproken en wordt gezocht naar oplossingen.
- e. Het directiesecretariaat produceert aan het einde van het jaar een totaaloverzicht van de binnengekomen en behandelde klachten ten behoeve van de periodieke rapportage aan het Centraal Bureau Fondsenwerving.

2.3 Procedure voor mondelinge en telefonische klachten

- a. Een klacht die binnen komt bij de receptie wordt door de dienst doende receptionist direct doorverwezen/doorgeschakeld naar het secretariaat van de unit waar het onderwerp van de klacht op slaat. Hiertoe vraagt de receptioniste naar een korte omschrijving van de klacht.
Als een klacht over een individuele medewerker gaat wordt de klager te allen tijde doorgeschakeld naar het unit hoofd waaraan de medewerker rapporteert. Indien die afwezig is wordt de klacht overgedragen aan de directie.
Een klacht van een donateur wordt altijd doorgegeven aan de unit C&F, nooit aan FP&C.
- b. Een klacht die rechtstreeks binnen komt bij een secretariaat of bij een andere medewerker wordt niet meer doorverwezen/doorgeschakeld, ook al betreft de klacht niet de eigen unit. Hierop wordt alleen een uitzondering gemaakt als sprake is van een apert misverstand en ook dan alleen met volledige instemming van de klager.
- c. De secretaresse of de medewerker die met de klager het gesprek aangaat laat de klager zijn verhaal doen en maakt de benodigde aantekeningen om alle gegevens over de klacht op het klachtenformulier te kunnen vast leggen.
- d. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen zorgt er in ieder geval voor dat het secretariaat van de unit de klacht aanmeldt bij het directiesecretariaat (zie 2.2).
- e. De secretaresse of de medewerker overlegt met het unit hoofd (of zijn/haar plaatsvervanger in deze) wie de klager terugbelt. Dit wordt direct gedaan, ook al vraagt de behandeling nog nadere analyse of overleg. Degene die de klacht overneemt, neemt ook het klachtenformulier over.
- f. Indien de klacht niet direct kan worden afgehandeld draagt het unit hoofd zorg voor een spoedige behandeling binnen 2 werkweken na ontvangst. Daarbij kan het beter zijn de klager een schriftelijk antwoord toe te sturen.
- g. Bij de afhandeling wordt ook het klachtenformulier verder ingevuld. Het volledig ingevulde klachtenformulier wordt overgedragen aan het secretariaat van de unit en daar wordt het administratief afgehandeld (zie 2.2).

2.4 Procedure voor schriftelijke en elektronische klachten

- a. Een klacht die via de post of het algemene mailadres binnen komt bij de receptie wordt door de dienst doende receptionist direct doorgezonden naar het secretariaat van de unit waar het onderwerp van de klacht op slaat. Indien niet geheel duidelijk is voor welke unit de klacht is bedoeld overlegt de receptioniste eerst met zijn/haar leidinggevende.
Als een klacht over een individuele medewerker gaat wordt hij te allen tijde doorgegeven aan het unit hoofd waaraan de medewerker rapporteert. Indien die afwezig is wordt de klacht overgedragen aan de directie. Het hoofd van de unit informeert de betreffende medewerker.
Een klacht van een donateur wordt altijd doorgegeven aan de unit C&F, nooit naar FP&C.

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

- b. De secretaresse die de post behandelt of een andere medewerker waar een klacht per e-mail binnenkomt noteert alle gegevens over de klacht op een klachtenformulier.
- c. Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen zorgt er in ieder geval voor dat het secretariaat van de unit de klacht aanmeldt bij het directiesecretariaat (zie 2.2).
- d. De secretaresse overlegt met het unit hoofd (of zijn/haar plaatsvervanger in deze) wie de klager zal antwoorden. Degene die de klacht overneemt, neemt ook het klachtenformulier over.
- e. Indien de klacht niet direct kan worden afgehandeld draagt het unit hoofd zorg voor een spoedige behandeling binnen 2 werkweken na ontvangst.
- f. Een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk behandeld. Als de klager zijn brief aan de directie heeft gericht wordt de schriftelijke reactie door één van de directeuren ondertekend. De betrokken unit is in dat geval wel verantwoordelijk voor de behandeling.
- g. Bij de afhandeling wordt ook het klachtenformulier verder ingevuld. Het volledig ingevulde klachtenformulier wordt overgedragen aan het secretariaat van de unit en daar wordt het administratief afgehandeld (zie 2.2).

Externe klachtenbehandeling bij KNCV Tuberculosefonds

Bijlage 1: Klachtenformulier (vertrouwelijk)

1	Datum ontvangst	
2	Wijze van ontvangst	<input type="checkbox"/> Telefoon <input type="checkbox"/> Balie <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Schriftelijk
3	Ontvangende medewerker	
4	Klacht betreft unit	
5	Belanghebbende groep waar klager onder valt	<input type="checkbox"/> Donateur <input type="checkbox"/> Nederlandse partner organisatie <input type="checkbox"/> Internationale partner organisatie <input type="checkbox"/> Overig
6	Naam klager	
7	Adresgegevens klager	
8	Telefoonnummer klager	
9	Korte omschrijving van de klacht	
10	Klacht in behandeling genomen door unit hoofd/medewerker	
11	Verwachte termijn waarop klacht wordt beantwoord	
12	Doorgegeven aan directiesecretariaat t.b.v. registratie d.d.	
13	Korte weergave van opvolgende contacten met de klager	
14	Datum van definitieve afhandeling	
15	Wijze van afhandeling en korte weergave van gemaakte afspraken	

- Lever het formulier ingevuld t/m 12 bij het directiesecretariaat in na ontvangst van de klacht.
- Voeg na afhandeling alle relevante correspondentie en documenten toe aan dit formulier.
- Draag het dossier na afhandeling over aan het directiesecretariaat.