

Klachtenprocedure voor Interserve

1. Algemeen

- Dit is een procedure voor het omgaan met alle (externe en interne) klachten die bij Interserve binnenkomen.
- Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.

2. Ter voorkoming van klachten

We willen in alles wat we doen, onze achterban en elkaar serieus nemen in het ontwikkelen en aanbieden van een goede service. Hiertoe hebben we afspraken, regels en procedures gemaakt, die de kwaliteit moeten garanderen.

3. Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Interserve, volgens de beleving en de melding van een relatie.

4. Definitie van een relatie

Een relatie is een donateur, een lezer van Dienen, een (kandidaat)Partner, een lezer van de rondzendbrief van een Partner of een vrijwilliger (niet op kantoor).

5. Registreren van een klacht

Klachten (telefonisch of schriftelijk) worden genoteerd op het klachtenformulier. De volgende gegevens worden genoteerd:

- datum dat de klacht binnenkwam
- naam van de betrokken medewerker
- persoonlijke gegevens van de relatie
- aard van de klacht
- belofde/gedane actie en door wie

6. Verwerken van klachten:

- Voor iedere klacht wordt door de medewerker die de klacht binnen krijgt een formulier ingevuld.
- Zo mogelijk handelt de medewerker die de klacht mondeling/telefonisch krijgt, deze direct mondeling af, al dan niet na intern overleg. Daarbij wordt aan de relatie gevraagd of de geboden oplossing naar tevredenheid is van de relatie.
- Het klachtenformulier wordt in het klachtenbakje gedaan (op de afdeling fondsenwerving). Een kopie van het klachtenformulier gaat naar de verantwoordelijke die de klacht afhandelt.
- Elke week worden originele klachtenformulieren door de klachtencoördinator (de fondsenwerfer) in de klachtenmap opgeborgen.
- Klachten waarbij niet direct een oplossing geboden wordt, zullen binnen twee weken worden afgehandeld: klacht behandeld/verwerkt en ook nagebeeld.

- De resultaten van de gedane actie en het telefoongesprek worden op (de kopie van) het klachtenformulier verwerkt. Dit formulier wordt vervolgens aan de Fondsenwerver gegeven.
- Een telefonisch gemelde klacht, waarbij de oplossing door de stafmedewerker direct wordt genoemd en leidt tot tevredenheidsverklaring van de relatie, hoeft niet te worden teruggebeld.
- Bij zeer ernstige klachten gaat een kopie van de klacht naar de Directeur. Deze zal – samen met de verantwoordelijke – een passende reactie naar de relatie vaststellen.
- Bij niet ontvankelijke klachten waar we inhoudelijk en/of procedureel niets mee kunnen en/of willen, zal een vriendelijke brief worden gestuurd naar de relatie met de mededeling dat we er verder niets mee kunnen.

7. Kwaliteitscontrole

Eenmaal per kwartaal zal de directeur steekproefsgewijs de uitvoering van de klachtenprocedure controleren.

8. Klachten ten gevolge van calamiteiten

Als door het gevolg van een intern veroorzaakte calamiteit bij een bestand van relaties iets fout is gegaan, wil Interserve anticiperen door de klant te benaderen voordat er een klacht wordt ingediend. In principe gebeurt dit per brief, met daarin de oplossing van het probleem en een excuus. Deze stap wordt genomen bij een fout die 20 of meer relaties treft.

9. Management-informatie

Eenmaal per kwartaal worden de klachten verzameld en in de volgende rubrieken gesorteerd:

- financiële klachten
- administratieve klachten
- informatieve klachten
- overige klachten

Een overzicht van deze klachten zal aan de directeur worden gegeven. De klachten worden gedurende vijf jaar bewaard en daarna vernietigd.

10. Analyse van de klachten

Eens per kwartaal zullen de klachten per rubriek worden geanalyseerd. Indien er een tendens lijkt te zijn d.w.z. een frequent terugkerende klacht in dezelfde categorie, zal een nadere analyse worden gedaan naar de achterliggende redenen. Daaruit volgt een aanpassing op het relevante gebied ter verbetering van de organisatie en derhalve ter voorkoming of vermindering van de klachten.

11. Interne klachten

Een uitzondering op bovenstaande zijn interne klachten. Dit zijn klachten die een stafid of kantoorvrijwilliger kan hebben op Interserve als organisatie, procedures of een ander stafid of kantoorvrijwilliger.

Hoofregel is dat al deze klachten direct bij de directeur worden ingediend. Hiertoe gebruiken we hetzelfde formulier. De directeur zal dan eerst spreken met degene die de klacht indient, om vervolgens te beoordelen welke stappen ondernomen moeten worden.

Indien degene die de klacht indiende ontevreden is over de oplossing, kan de voorzitter van het bestuur benaderd worden.

Bij klachten die over het functioneren van de directeur zelf gaan, moet rechtstreeks contact met de voorzitter van het bestuur worden opgenomen.