

## Procedure Klachtenbehandeling Stichting Vluchteling

### Doel

De opgestelde procedure is bedoeld om duidelijkheid te verschaffen over de opzet, uitvoering en keuzes in de klachtenprocedure van Stichting Vluchteling.

### Definitie klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. De bepaling of iets een klacht is of niet is niet aan de organisatie, maar aan de donateur. De mate van onvrede van de donateur is daarbij leidend. Klachten kunnen betrekking hebben op de fondsenwerving, media/communicatie uitingen of andere onderdelen van het werk van Stichting Vluchteling.

## 1. Algemeen

1.1 Stichting Vluchteling onderscheidt drie typen klachten:

- mondelinge klachten (telefonisch of persoonlijk)
- schriftelijke klachten (per brief)
- digitale klachten (via de website /e-mail/social media)

1.2 Klachten zijn voor Stichting Vluchteling een waardevolle bron van informatie over:

- de kwaliteit en professionaliteit van Stichting Vluchteling als Nederlandse hulporganisatie,
- het beeld dat de buitenwereld heeft over het werk van Stichting Vluchteling.

1.3 De klager mag verwachten dat Stichting Vluchteling de voortgang van de klachtafhandeling bewaakt; het is de taak van Stichting Vluchteling om de klager hierover zorgvuldig te informeren.

1.4 Klachten kunnen betrekking hebben op de marketing- en communicatieactiviteiten van Stichting Vluchteling, maar ook op Stichting Vluchteling zelf, haar medewerkers en haar beleid in zijn geheel.

## 2. Procedure

### 2.1 *Algemeen*

- Alle klachten dienen altijd binnen twee werkdagen in behandeling te worden genomen en te zijn afgehandeld. Dat betekent: de klacht is geregistreerd, afgehandeld en gearchiveerd.
- Indien een klacht niet direct afdoende afgehandeld kan worden, dan ontvangt de klager direct en uiterlijk binnen twee dagen informatie over de procedure en de verwachte tijdsduur van afhandeling (bij voorkeur telefonisch of persoonlijk).

## 2.2 *Mondelinge klachten*

- Een medewerker die een persoonlijke (donateur die langskomt) of telefonische klacht krijgt, handelt deze direct persoonlijk en mondeling af. De medewerker kan de klager terugbellen, indien de klacht niet onmiddellijk is op te lossen. De klager kan op verzoek altijd een schriftelijke bevestiging krijgen over de afhandeling van de klacht.
- De klacht wordt (onder een uniek klachtnummer) geregistreerd in het digitale klachtendocument onder vermelding van naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager. En voorzien van de datum van binnenkomst en afhandeling van de klacht.
- Ook de afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het digitale klachtendocument.

## 2.3 *Schriftelijke klachten*

- De klacht wordt (onder een uniek klachtnummer) geregistreerd in het digitale klachtendocument onder vermelding van naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres van de klager.
- De klager ontvangt binnen twee werkdagen een officiële reactie per post of e-mail, of als de klacht meer tijd in behandeling neemt: een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht met daarin de procedure en tijdsduur vermeld.
- De klager krijgt zo snel mogelijk doch binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht een brief of e-mail met een officiële reactie.
- Ook de afhandeling van de klacht wordt vastgelegd in het digitale klachtendocument.

## 2.4 *Inhoud van een antwoord brief*

Het gaat er in de antwoordbrief 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 handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Verder kunnen in de beantwoording aan de orde komen:

- spijtbetuiging van de ondervonden hinder
- snelle behandeling en herstel van eventuele fouten
- duidelijk informatie over genoemd onderwerp
- respect voor andermans mening
- hulpvaardigheid en begrip voor de klacht

## 3. **Evaluatie van klachten**

Ten minste eenmaal per kwartaal zal Stichting Vluchteling de binnengekomen en afgehandelde klachten doornemen teneinde:

- de kwaliteit van de organisatie te toetsen,
- structurele klachten in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen,
- de communicatie met de achterban van Stichting Vluchteling te verbeteren.