

# ALG.11 | Klachtenprocedure

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij klachten gericht aan Stichting DOEN.

## I ALGEMEEN

### 1. Doelstellingen

Stichting DOEN (hierna te noemen DOEN) neemt de verantwoordelijkheid om serieus in te gaan op klachten van door DOEN te financieren c.q. gefinancierde organisaties en van particulieren die op welke wijze dan ook met DOEN te maken hebben. Een klacht wordt namens de directie onderzocht. We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene(n)'

De volgende doelstellingen gelden voor het klachtenprotocol:

- afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- inzichtelijk maken van de werkwijze naar betrokkene(n);
- verschaffen van inzicht aan het management in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten.

### 2. Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Een klacht bevat belangrijke informatie van en over de betrokkene(n):

- betrokkene(n) is gemotiveerd om DOEN iets te laten weten;
- betrokkene(n) neemt de moeite door te schrijven, bellen of e-mailen;
- betrokkene(n) vertrouwt erop dat DOEN iets met de informatie kan;
- betrokkene(n) weet iets wat DOEN (nog) niet weet; er is iets fout gegaan.

### 3. Uitingen van een klacht

Een klacht wordt per brief, telefoon of email geuit.

Adressering Klacht:	telefoon	020-57 37 333
	email	<a href="mailto:info@doen.nl">info@doen.nl</a> o.v.v. Klacht
	schriftelijk	Stichting DOEN Postbus 75621 1070 AP AMSTERDAM

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### 4. Informatie aan betrokkene(n) over protocol

Betrokkenen kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij DOEN.

## II INTERNE PROCEDURE

### 1. Registreren van een klacht

Elke klacht, wordt schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier (zie bijlage).

Een adequate registratie van de klacht is belangrijk. Dit geldt voor zowel de inhoud van de klacht als voor de toon van de klacht (bijvoorbeeld boos/verontwaardigd/teleurgesteld/agressief).

Uiteindelijk wordt het formulier in het onderdeel 'klachtenprocedure' van de database opgenomen. Deze klachtendatabase staat onder beheer van de bureau-assistent.

De volgende gegevens worden genoteerd:

- datum binnenkomst klacht;
- initialen betrokken medewerker;
- naam, adresgegevens en telefoonnummer (indien mogelijk);
- type betrokkene: organisatie, particulier, anders;
- type klacht aangeven;
- samenvatting klacht;
- omschrijving actie door DOEN die aan de klager wordt toegezegd;

## **2. Verwerken van een klacht**

De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager.

Klacht in verband met algemene beleidskader:

- inhoudelijke standpunten over het beleid van DOEN worden door de communicatiemanager geformuleerd en afgestemd met de directie;
- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk en correct;
- alle klachten worden geregistreerd;
- de communicatiemanager is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling.

Klacht in verband met goedkeuring c.q. afwijzing c.q. in behandeling zijn van een project:

- standpunten over de project- en programma-organisatie worden door de programmamanager geformuleerd en afgestemd met de directie;
- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk en correct;
- alle klachten worden geregistreerd;
- de programmamanager is verantwoordelijk voor de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling.

De bureau-assistent zorgt er voor dat de klachten in de klachtendatabase worden vastgelegd.

Aan de directie wordt altijd melding gemaakt van een klacht, de analyse en de afhandeling daarvan.

Indien de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt de betrokkene zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

## **3. Beroep en Klachtencommissie**

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan hij/zij binnen 3 weken na ontvangst van het antwoord, schriftelijk beroep instellen bij de directie.

Indien de directie van mening is dat de afhandeling correct is geschiedt bericht zij dit aan de betrokkene. In geval de directie van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied dan zal zij hiervan kennisgeven aan betrokkene.

Indien de betrokkene van mening is dat de directie de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft kan de Klachtencommissie van Stichting DOEN worden ingeschakeld.

Deze bestaat uit 2 leden van de Raad van Toezicht van Stichting DOEN en indien nodig een door hen aan te wijzen onafhankelijke deskundige. De Klachtencommissie bepaalt of een klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. De klachtencommissie informeert de klager en DOEN over de eventueel te nemen vervolgstappen.

Het oordeel van de klachtencommissie is een definitief oordeel waartegen geen verder beroep mogelijk is.



# Bijlage KLACHTENFORMULIER

Datum

Ontvanger

## Persoonlijke gegevens

Organisatie/Particulier/anders  M V

Indien toegekend projectnummer

Naam

Straat

Postcode  Plaats

Telefoon  Email

## Wijze van binnenkomst klacht:

- schriftelijk
- telefonisch/mondeling
- e-mail

## Klacht betreft:

- algemeen beleid
- projectaanvraag
- anders, nl.

Omschrijving (brief/email bijvoegen):

## Afhandeling van klacht (brief/email bijvoegen)

- schriftelijk
- email
- telefonisch (gespreksnotitie bijvoegen)

## Afgehandeld door:

Medewerker

Betrokkenen intern

Datum