

1. ALGEMEEN

1.1 DOELSTELLINGEN

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten die bij de IZB binnenkomen. Voor dit klachtenprotocol gelden de volgende doelstellingen:

- de IZB staat voor maximale dienstverlening aan allen die op enige wijze bij de missie van de IZB betrokken zijn;
- het klachtenprotocol dient ertoe om het huidige niveau van dienstverlening te handhaven en te verhogen;
- met behulp van dit protocol wil de IZB de oorzaak van eventuele klachten wegnemen en klachten in de toekomst voorkomen;
- het klachtenprotocol helpt betrokken medewerkers om klachten af te handelen op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze;
- het protocol verschaft bestuur en/of management inzicht in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten en kan leiden tot aanbevelingen voor de werkprocessen.

1.2 DEFINITIE VAN EEN KLACHT

Een klacht is een bericht aan de IZB dat er in de beleving van degene die reageert iets niet correct geweest is in een uiting of handeling van de IZB. Een klacht informeert de IZB hoe deze incorrecte uiting of activiteit hersteld kan worden, maar ook hoe deze in de toekomst voorkomen kan worden en dus hoe de dienstverlening van de IZB verbeterd kan worden.

Een klacht kan op diverse manieren aan de IZB ter kennis gebracht worden: per brief, per e-mail, per fax of per telefoon.

1.3 ALGEMENE RICHTLIJNEN

Met klachten wordt als volgt omgegaan:

- alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen beantwoord met een ontvangstbevestiging;
- bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven welke actie er ondernomen zal worden om de klacht af te handelen;
- afhandeling van de klacht geschiedt binnen 14 werkdagen; wanneer het onmogelijk is om deze termijn te halen, ontvangt de klager ¹ daarover bericht en wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht wel afgehandeld zal worden;
- de toon van de reactie is respectvol;

¹ Overall waar in dit protocol sprake is van 'klager' en 'hij' wordt tevens bedoeld: 'klaagster' en 'zij'.

- alle klachten worden genoteerd op een daartoe bestemd formulier en opgenomen in het klachtenregister;
- beroep tegen de reactie op een klacht is mogelijk bij de directie van de IZB; dit beroep dient schriftelijk (per brief of per e-mail) ingediend te worden.

1.4 INFORMATIE OVER HET KLACHTENPROTOCOL

Informatie over het klachtenprotocol kan opgevraagd worden bij het secretariaat van de IZB (zie bijlage 1). Het klachtenprotocol is beschikbaar via de website van de IZB.

1.5 BEROEPSMOGELIJKHEID

Wanneer er ontevredenheid is over de afwikkeling van een klacht, kan de klager schriftelijk beroep aantekenen bij de directie van de IZB. Wanneer de klacht betrekking had op een uiting of actie van de directeur, kan de klager beroep aantekenen bij het bestuur van de IZB via de secretaris van het bestuur. Voor een beroep op directie of bestuur gelden dezelfde regels en termijnen als genoemd onder 1.3.

2. INTERNE PROCEDURE

2.1 POTENTIËLE KLACHTEN

Opzeggingen:

Wanneer een lidmaatschap of donateurschap beëindigd wordt zonder opgave van reden beoordeelt het secretariaat van de IZB of er mogelijk sprake kan zijn van een achterliggende klacht. In dergelijke gevallen wordt altijd contact opgenomen om duidelijkheid te krijgen over de oorzaak van de beëindiging.

- De betrokken medewerker bevestigt dat het bericht van opzegging is ontvangen, bedankt voor de steun aan de IZB en vraagt waarom het lid / de donateur opzegt.
- De medewerker legt uit dat de IZB leden en donateurs serieus neemt en graag de informatie verwerkt om de dienstverlening te verbeteren.
- Wanneer er sprake is van een achterliggende klacht, wordt daarmee omgegaan conform dit protocol.

Wanneer er sprake is van opzegging met omschrijving van reden wordt dezelfde procedure gehanteerd.

Bij overige klachten wordt een route gekozen naar bevind van zaken, maar in ieder geval binnen de richtlijnen van het klachtenprotocol.

2.2 REGISTRATIE VAN EEN KLACHT

Elke klacht wordt geregistreerd. Daarbij worden altijd de volgende gegevens genoteerd:

- datum van binnenkomst klacht;
- initialen van de medewerker die de klacht behandeld heeft;
- naam, adres, postcode, woonplaats van de klager;
- telefoonnummer en eventueel e-mail adres van de klager;
- relatienummer, type relatie met de IZB (lid, donateur, anders);
- type klacht (kort aangeven; bijvoorbeeld: 'opzegging met als reden xxxxxxx');
- duidelijke omschrijving / samenvatting van wat klager zegt;
- omschrijving van de actie die de IZB aan de klager toezegt;
- kopie van de actie ter afhandeling van de klacht wordt gedeponereerd in klachtenregister.

2.3 VERWERKING VAN EEN KLACHT

De IZB hanteert de volgende interne procedure bij de afhandeling van een klacht.

- een keer per week worden klachten ingevoerd in een database;
- alle registratiegegevens als hierboven in artikel 2.2 bedoeld, worden ingevuld;
- er wordt een datum ingevoerd waarop verondersteld mag worden dat de toegezegde actie van de IZB is uitgevoerd; deze datum ligt uiterlijk 21 werkdagen na het binnenkomen van de klacht;
- voordat contact opgenomen wordt met klager, wordt eerst intern gecontroleerd of de beloofde actie tot oplossing van de klacht ook daadwerkelijk is uitgevoerd;
- op deze datum wordt per e-mail of per telefoon gecheckt of de klager tevreden is met de uitgevoerde actie;
- het resultaat van deze check wordt geregistreerd;
- als de klager niet te bereiken was, als er geen reactie op de e-mail kwam of als de klacht niet opgelost werd, wordt de bovenstaande procedure herhaald;
- als de klager meermalen overdag niet bereikbaar blijkt, wordt er een keer 's avonds gebeld.

2.5 KWALITEITSCONTROLE

Steekproefsgewijs worden de in het klachtenprotocol beschreven processen op kwaliteit gecontroleerd door het hoofd bedrijfsvoering en financiën van de IZB.

2.6 KWALITEIT COMMUNICATIE MET KLAGER

Bij het communiceren met een eventuele klager krijgen de volgende boodschappen een plaats in het contact:

- klager wordt bedankt voor het feit dat hij de moeite nam om de IZB te informeren;
- klager wordt meegedeeld dat wij het heel vervelend voor hem vinden dat hij deze ervaring met ons had;
- in de richting van klager wordt herhaald welke oplossing de IZB eerder met hem heeft afgesproken om de klacht af te handelen;
- aan klager wordt gevraagd of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd;
- zo ja: aan klager wordt gevraagd of hij een cijfer wil geven voor de afhandeling van de klacht (score 1 tot en met 10);
- zo nee: aan klager wordt gevraagd hoe de IZB volgens hem de klacht alsnog zou moeten afhandelen;
- de eerder genoemde acties worden herhaald, totdat de klacht tot tevredenheid is afgehandeld.

2.8 KLACHTEN TEN GEVOLGE VAN INTERNE STORING

Als er een incorrecte uiting of handeling heeft plaatsgevonden ten gevolge van een interne storing in een databestand, anticipeert de IZB op klachten door de betrokkenen bericht te geven over de interne storing ten einde klachten te voorkomen.

2.9 MANAGEMENT INFORMATIE

In de eerste week van elk nieuw kwartaal worden klachten gecumuleerd en per rubriek gerapporteerd aan het hoofd bedrijfsvoering en financiën in het kader van de kwartaalrapportage bedrijfsvoering. Het hoofd bedrijfsvoering en financiën bepaalt in

overleg met de directeur welke maatregelen er genomen dienen te worden en hoe de kwaliteit verhoogd kan worden. De bedoelde evaluatie vindt plaats op basis van een heldere uitsplitsing van soorten klachten en klagers.

BIJLAGE 1: Brief klachtenprocedure

(instelling NAW)

Aan:

Mevrouw I. Zetbegovitsj,
Missiestraat 275,
9010 HB 's Heerenkerke.

Datum : 13 april 2013

Uw ref :

Onze ref :

Onderwerp : klachtenprocedure

Geachte mevrouw I. Zetbegovitsj,

De IZB is er als organisatie bij gebaat zijn diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van de achterban. Daarom horen wij het graag van u, als er iets niet naar uw wens verloopt. Ten eerste omdat wij graag maximale dienstverlening leveren; ten tweede om een fout te kunnen herstellen; vervolgens omdat wij onze procedures dan eventueel kunnen bijstellen.

Hoe kunt u uw klacht bij ons kenbaar maken?

* Door een brief, fax, e-mail te sturen naar:

*Secretariaat IZB,
Johan van Oldenbarneveltlaan 10,
3818 HB AMERSFOORT
e-mail adres: secretariaat@izb.nl
faxnummer: 033-46 59 204*

en in deze schriftelijke uiting uw klacht te beschrijven

* Door uw klacht telefonisch door te geven aan:

Secretariaat IZB, op werkdagen bereikbaar van 09.00 tot 12.30 en van 13.00 tot 17.00 uur. Telefoonnummer: 033 46 11 949.

Welke actie mag u van ons verwachten?

* Op een klacht ontvangt u binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging met bericht hoe uw klacht behandeld zal worden. Binnen 21 werkdagen na binnenkomst van uw klacht is uw klacht afgehandeld. Mocht de klacht niet helemaal duidelijk zijn, dan nemen wij eerst contact met u op. Binnen 21 werkdagen na binnenkomst van

uw klacht wordt er contact met u opgenomen om te checken of uw klacht naar tevredenheid afgehandeld is.
Telefonische en schriftelijke klachten worden op basis van hetzelfde protocol afgehandeld.

Als de klacht niet naar wens wordt afgehandeld, kunt u beroep aantekenen bij de directie van de IZB. U dient daarover schriftelijk per brief of per e-mail bericht te geven aan:

Directie IZB,
Johan van Oldenbarneveltlaan 10,
3818 HB Amersfoort.

of per e-mail aan:
directie@izb.nl

Met vriendelijke groet,

Annet van Triest,
Medewerkster klachtenafhandeling IZB.

BIJLAGE 2:

Registratieformulier klachten



**Registreren van de klacht:
telefonisch* / schriftelijk***

DATUM:

INITIALEN MEDEWERKER:.....

NAAM KLANT:

RELATIENUMMER

ADRES:

HUISNUMMER:

POSTCODE/WOONPLAATS:

TELEFOONNUMMER:

MOBIEL:

E-MAIL ADRES:

TYPE RELATIE: (b.v. prive, kerkelijke gemeente, commissie)

.....

KORTE OMSCHRIJVING KLACHT:

.....

.....

.....

OMSCHRIJVING TOEGEZEGDE ACTIE

.....

.....

.....

TELEFOON- MAIL LIJST

Datum klacht:

Naam:

Telefoon:

E-mail:

1^e REACTIE IZB

Terugbeldatum:

Mail retour:

Reactie klant:

.....

.....

2^e REACTIE IZB

Terugbeldatum:

Mail retour:

Reactie klant:

.....

.....

3^e REACTIE IZB

Terugbeldatum:

Mail retour:

Reactie klant:

.....

.....