

Klachtenprocedure

Vastgesteld door de Raad van Bestuur

Amersfoort, 28 februari 2018

Diabetes
Fonds

1. Voor wie

Deze procedure is bestemd voor iedereen die bij de behandeling van een klacht over het Diabetes Fonds betrokken is. De klachtenprocedure maakt onderdeel uit van de Algemene Arbeidsvoorwaarden en iedere medewerker wordt geacht bekend te zijn met de procedure. Voor relaties is de klachtenprocedure opvraagbaar bij het Diabetes Fonds.

2. De procedure heeft betrekking op alle mondelinge, telefonische, schriftelijke en online klachten over:

- het beleid van het Diabetes Fonds in het algemeen;
- campagnes;
- marketing / fondsenwervende activiteiten;
- administratieve handelingen;
- gedragingen van medewerkers van het Diabetes Fonds bijv. tijdens evenementen of officiële bijeenkomsten;
- overige uitingen die als klacht gedefinieerd kunnen worden en niet onder het wetenschappelijk beleid of de gedragscode passen.

3. Deze procedure heeft geen betrekking op klachten over

- de subsidiëring van diabetesonderzoek, hiervoor bestaat een aparte regeling in de Klachten- en bezwarenprocedure inzake Subsidieverlening;
- interne klachten, zoals onderling gedrag, hiervoor bestaat een aparte regeling in de gedragscode.

4. Waarom een klachtenprocedure

Het Diabetes Fonds heeft met veel stakeholders te maken. Dit zijn bijvoorbeeld vrijwilligers, donateurs, mensen die informatie aanvragen of op een andere wijze in contact komen met ons. Een goede relatie met onze stakeholders vinden we erg belangrijk.

Het is bijna niet te voorkomen dat er wel eens iets fout gaat en dat er soms een klacht worden ingediend. Dat is op zichzelf geen probleem. Het is echter wel van belang dat klachten zorgvuldig worden geregistreerd en afgehandeld en dat het Diabetes Fonds iets van een klach leert.

Een klacht wordt niet voor niets ingediend. Iemand heeft de moeite genomen om pen of telefoon te pakken of een e-mail te sturen en het Diabetes Fonds op de hoogte te stellen van iets dat in zijn of haar beleving is misgegaan. De reden hiervan kan divers zijn: de bejegening door een collectant, een passage in een mailbrief of een verkeerde incasso. De klager heeft er derhalve het recht op dat zijn of haar klacht serieus wordt genomen en adequaat wordt afgehandeld. Een goede procedure is hiervoor een voorwaarde.

Voor het Diabetes Fonds geldt het motto 'elke klacht is een gratis advies'. Door klachten goed te documenteren en registreren, wordt de vertaling van klachten naar de eigen bedrijfsvoering beter mogelijk.

5. Begripsbepalingen

Klacht

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de service die wij bieden of activiteiten die wij verrichten.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of online bij het Diabetes Fonds worden ingediend. Met online bedoelen we via e-mail, online klachtenformulier of social media (Facebook, LinkedIn, Twitter). De klachten via Close Alert (tool in e-mails) wordt als e-mail bij het klantcontactcenter (KCC) ontvangen. Een mondelinge klacht zal veelal de vorm hebben van een persoonlijk gesprek of een telefonisch onderhoud. Een schriftelijke klacht komt binnen per brief.

De aard van een klacht kan zeer verschillend zijn: van eenvoudig op te lossen zaken in de administratieve sfeer, tot klachten met een emotionele lading, die alleen met een zorgvuldig opgestelde brief, e-mail of persoonlijke (telefonische) reactie afgehandeld kunnen worden.

Klachtencoördinator

Binnen het team KCC is de senior medewerker aangewezen als klachtencoördinator. De werkzaamheden zoals beschreven in deze procedure worden door alle medewerkers van het KCC uitgevoerd. Specifieke taken van de klachtencoördinator zijn:

- het overzicht houden van en coördineren van de klachten;
- het jaarlijks (of indien nodig vaker) aanleveren van een overzicht van de afgehandelde klachten en leerpunten aan het Management Team;
- het up to date houden van de klachtenprocedure; maandelijkse controle in de CRM-database of de klachtenafhandeling up to date is.

6. Registratie en doorgeleiding klachten

Elke klacht die bij het Diabetes Fonds binnenkomt, schriftelijk, telefonisch, of online wordt als contactmoment door het KCC geregistreerd in de CRM-database. Ditzelfde geldt voor alle acties met betrekking tot de (beantwoording van de) klacht. Degene die de klacht registreert, geleidt de klacht ook door naar de desbetreffende collega/team.

7. Behandeling door de Raad van Toezicht

In bijna alle gevallen zullen klachten door het bureau van het Diabetes Fonds kunnen worden afgehandeld, ofwel direct administratief ofwel in tweede instantie door de betrokken collega/team. In bijzondere gevallen kan het echter gebeuren dat de klager niet tevreden is over de reactie van het Diabetes Fonds. In dat geval kan de klager zich schriftelijk richten tot de Algemeen directeur en/of Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft de afhandeling van deze klachten gedelegeerd aan de bestuurssecretaris.

8. Procedure klachten

Klachten worden centraal verzameld bij het KCC, en worden geregistreerd in de CRM-database. Afhankelijk van de aard van de klacht zet het KCC input voor beantwoording uit bij de desbetreffende intern verantwoordelijke of team. Conform de afhandelingstermijn verzorgt het KCC de beantwoording van de klacht. Indien na beantwoording opnieuw een klacht of vraag volgt dan zal / de medewerker in kwestie/het team zelf het vervolgantwoord voor zijn/haar rekening nemen. Registratie vindt plaats in het onderdeel contactmomenten in de CRM-database.

8.1. Procedure bij mondelinge klachten

Doorgaans kunnen mondelinge klachten direct worden afgehandeld, door iets toe te sturen, door te geven of te registreren. Na afhandeling wordt de klacht door de desbetreffende medewerker via e-mail aan het KCC doorgegeven en als contactmoment in de CRM-database geregistreerd. Op iedere mondelinge klacht wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen gereageerd.

8.2. Procedure bij schriftelijke klachten (brief en e-mail)

Schriftelijke klachten worden gemeld bij het KCC en ingevoerd in de CRM-database, voorzien van een scan van de brief of email. Het KCC stuurt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging met vermelding van de afhandelingstermijn. Deze termijn bedraagt ten hoogste 10 werkdagen, dat wil zeggen: de klager ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, een reactie per brief of e-mail.

8.3. Procedure bij online klachten (via klachtenformulier website)

Online klachten worden door het KCC geregistreerd in de CRM-database, voorzien van het klachtenformulier. Binnen 3 werkdagen stuurt het KCC een ontvangstbevestiging met vermelding van de afhandelingstermijn. Deze termijn bedraagt ten hoogste 10 werkdagen, dat wil zeggen: de klager ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, een schriftelijk antwoord dan wel e-mail..

9. Termijnen

- Mondelinge klachten worden binnen 10 werkdagen beantwoord.
- Schriftelijke (brief en e-mail) en online klachten worden binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van een klacht, wordt deze afgehandeld.
- Als de klacht niet binnen de daartoe gestelde termijn van 10 werkdagen na ontvangst kan worden afgehandeld, omdat nader onderzoek vereist is of om een andere klemmende reden, kan de afhandelingstermijn met twee weken worden verlengd. KCC stelt de klager hiervan direct (of in elk geval binnen deze termijn van twee weken) schriftelijk op de hoogte. Daarbij wordt melding gemaakt van de nieuwe afhandelingstermijn en de contactpersoon binnen het Diabetes Fonds.

10. Evaluatie en bewaartermijn

Aan het eind van elk jaar of zoveel vaker als nodig is, worden de algemene 'leerpunten' uit de ingekomen klachten geïnventariseerd, gerubriceerd door de klachtencoördinator en door het Management Team van het Diabetes Fonds geëvalueerd. Een rapportage daarvan wordt eenmaal per jaar aan de Raad van Toezicht gezonden. Klachten worden vier jaar bewaard, na vier jaar worden de klachten vernietigd.

11. Beschikbaarheid klachtenregeling

Conform het CBF reglement is dit klachtenreglement opvraagbaar bij het Diabetes Fonds.