

KLACHTENPROCEDURE

STICHTING SOLIDARIDAD
NEDERLAND

Inhoudsopgave

1. Doelstellingen	3
2. Definitie van een klacht	3
3. Wat valt niet onder deze klachtenprocedure?	3
4. Interne Procedure	4
4.1 Potentiële klachten	4
4.2 Behandeling klachten	4
4.2.1. Klacht wordt in ontvangst genomen en geregistreerd in nieuw klachtenformulier	4
4.2.2. Doorgeven van de gestarte klachtenprocedure aan verantwoordelijke	5
5. Afhandelen klachten	5
6. Evaluatie	6
BIJLAGE 1: KLACHTENFORMULIER	6

1. Doelstellingen

Dit is het protocol voor het behandelen van alle klachten, meldingen of suggesties ("klachten") die bij het front office, donateur service of op andere wijze bij Solidaridad binnenkomen.

Het doel van dit protocol is dat medewerkers klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige manier afhandelen, het verhogen van het serviceniveau naar relaties (achterban, partners, donoren) en inzicht te behouden in het totale aantal, soort en ernst van klachten.

Daarom horen wij graag van onze achterban als er iets niet naar wens verloopt.

Ten eerste om de fout te kunnen herstellen en ten tweede omdat Solidaridad haar procedures dan waar nodig kan aanpassen.

2. Definitie van een klacht

Klacht

Een klacht biedt Solidaridad informatie die aangeeft dat er in de ogen van de klager iets kan verbeteren aan uitingen of activiteiten van Solidaridad.

De klager heeft de moeite genomen om Solidaridad te benaderen en vertrouwt erop dat Solidaridad iets kan en zal doen met deze informatie. Dit vertrouwen mag niet geschaad worden.

Een klacht kan betrekking hebben op fondsenwerving, op educatiemateriaal of op projecten, maar ook op het gedrag of communicatie van medewerkers (afspraken, lezingen etc) of het (niet-) handelen van partners. Klachten moeten worden onderscheiden van feedback van stakeholders waarmee we samenwerken in projecten of anderszins (donoren, partners, enz.) en die worden besproken in het kader van kwaliteitsmanagement. Dit type feedback wordt niet beschouwd als een officiële klacht in de zin van deze procedure.

Uitingen van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: via een brief, e-mail, online kanaal of mondeling (per telefoon of direct).

3. Wat valt niet onder deze klachtenprocedure?

Klachten of feedback van belanghebbenden van andere Solidaridad-entiteiten of projecten die niet beheerd worden door Solidaridad Europe vallen niet onder deze procedure. In die gevallen is de desbetreffende entiteit verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.

Onder klachten in de zin van deze procedure worden niet begrepen:

- **Verzoeken tot wijzigingen van contactgegevens (bijvoorbeeld verhuizingen) en verzoeken om verwijdering uit het donateursbestand.** Deze worden meteen door het front office afgehandeld of doorgeleid aan het donateursservice team;
- **Integriteitsschendingen.** Er is sprake van een integriteitsschending als een medewerker niet gehandeld heeft volgens de normen en waarden van de organisatie zoals beschreven in de Code of Conduct en Whistleblower protocol. Integriteitsschendingen worden meteen

doorgestuurd naar de integriteitsadviseur (manager operations), die de melding behandelt zoals die is beschreven in de procedure: Responding to a report on an integrity breach;

- **Meldingen of verzoeken m.b.t. persoonsgegevens**, zoals:
 - het invoeren van een privacyrecht (bijv. inzien of laten verwijderen van opgeslagen persoonsgegevens), dat behandeld wordt conform de betreffende procedure in hoofdstuk 7 van de GDPR Policy.
 - het melden van een datalek, die wordt behandeld conform de Data Breach Procedure

In alle gevallen moeten meldingen m.b.t. persoonsgegevens meteen worden doorgestuurd naar de DPO (of de legal advisor in afwezigheid van de Data Privacy Officer).

- **Grievance.** Er is sprake van grievance in het geval van een meningsverschil, klacht of geschil over de uitleg of toepassing van een vastgesteld beleid en/of procedure die van toepassing is op de arbeidsovereenkomst en voorwaarden (bijvoorbeeld arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, werktijden en/of een vergoeding). Deze worden meteen doorgestuurd naar HR.
- **Interne procesverbeteringen:** Aangebrachte verbeterpunten worden geregistreerd in een verbeter dossier. Het verantwoordelijke MT-lid is verantwoordelijk voor de behandeling van het aangedragen punt. Verbeterpunten kunnen voortkomen uit een interne beoordeling, een incident of andere oorsprong wanneer een medewerker risico's ervaart. Wanneer medewerkers een (potentieel) risico of verbeterkansen identificeren waar niets mee gedaan wordt, moet dit worden gemeld bij de kwaliteitsmanager.

Als een van de hierboven opgesomde meldingen is doorgestuurd naar de betreffende verantwoordelijke, is degene vanaf dan verantwoordelijk voor terugkoppeling naar de melder en de verdere verwerking.

4. Interne Procedure

4.1 Potentiële klachten

Waar mogelijk zal Solidaridad proberen potentiële klachten te herkennen en hier proactief op reageren. Indien de ontvangende medewerker twijfelt of het om een klacht gaat, zal zij/hij de klager expliciet vragen of het gewenst is om onze officiële klachtenprocedure te starten. Wij stellen het op prijs als klachten met ons worden gedeeld, omdat dit ons in staat stelt onszelf te verbeteren.

Bij het starten van de klachtenprocedure vertellen wij hoe we de klacht zullen oppakken, inclusief:

1. Acties die we gaan ondernemen om het probleem op te lossen / te onderzoeken;
2. Registratie van de klacht in ons systeem;
3. Contact opnemen met betrokkenen over oplossingen voor de klacht;
4. Jaarlijkse evaluatie van alle ontvangen klachten om te controleren of we - op beleidsniveau - onze werkwijze moeten aanpassen.

4.2 Behandeling klachten

De (front-office-) medewerker ontvangt de klacht. De medewerker die de klacht ontvangt is

verantwoordelijk voor:

1. het correct in **ontvangst nemen en registreren** van de klacht en het meteen informeren dat de klachtenprocedure in gang wordt gezet (zie ook 4.1);
2. het **doorgeven van de gestarte klachtenprocedure aan de verantwoordelijke teamleider**.

4.2.1. Klacht wordt in ontvangst genomen en geregistreerd in nieuw klachtenformulier

- a. De medewerker die de klacht ontvangt, registreert de klacht op het daarvoor bestemde nieuw aangemaakte Klachtenformulier met vermelding van:
 - datum van ontvangst van de klacht;
 - volledige naam en telefoonnummer of emailadres contactpersoon (adres alleen als nodig voor afhandeling klacht);
 - type relatie (donateur, partner, serviceverlener of andere);
 - type klacht en korte samenvatting van wat de klager heeft gezegd over de aard van de klacht en wat er verder door klager is gezegd. In geval van een schriftelijke klacht wordt deze in de klachtenfolder opgeslagen samen met het bijbehorende klachtenformulier;
 - omschrijving actie die door Solidaridad aan klager wordt toegezegd.
- b. Als reactie op de klacht wordt altijd tenminste gecommuniceerd:
 - wat Solidaridad gaat doen om het op te lossen;
 - reacties en correspondentie worden in het aangemaakte klachtenformulier en e-mails opgeslagen in de klachtenfolder tot de zaak is afgehandeld. Daar eindigt de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke;
 - of er verder nog iets voor de klager kan worden gedaan.

4.2.2. Doorgeven van de gestarte klachtenprocedure aan verantwoordelijke

- a. Na het in ontvangst nemen en registreren van de klacht in het klachtenformulier, wordt de klacht naar de verantwoordelijke teamleider doorgestuurd voor verdere verwerking, die vanaf dat moment zelf verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en terugkoppeling naar de klager.
- b. Alle communicatie, inclusief de reactie van de teamleider en verdere communicatie wordt vermeld in het klachtenformulier en gearriveerd in de klachtenfolder. De teamleider die de klacht overneemt werkt het klachtenformulier bij met de ondernomen stappen.

5. Afhandelen klachten

- Alle klachten, ook mondelinge klachten, worden geregistreerd en vertrouwelijk behandeld.
- De medewerker die de klacht ontvangt is verantwoordelijk voor het doorgeven van de klacht.
- De klager krijgt zo snel mogelijk, maar uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst (van mondelinge of schriftelijke klacht) een ontvangstbevestiging. Indien de klacht niet duidelijk is, wordt er zo snel mogelijk contact gelegd met de klager.
 - Bij schriftelijke (b.v. e-mail of brief) klachten moet de klacht zo snel mogelijk worden uitgezocht en krijgt de klager uiterlijk binnen 14 dagen een schriftelijke reactie.

- Bij mondelinge klachten die direct zijn afgehandeld, wordt een schriftelijke bevestiging van het mondelinge antwoord gezonden aan de klager. Indien de klacht niet direct kan worden afgehandeld, wordt er een terugbelafsprake gemaakt of wordt er binnen 14 dagen een schriftelijke reactie gegeven.
- Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een bericht met daarin de datum waarop de brief of e-mail is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (waaronder de verwachte tijdsduur).
- De inhoud van de brief of e-mail is persoonlijk en individueel. Er wordt in principe geen oordeel uitgesproken over de vraag of een klacht gegrond is, maar de reden van het op deze wijze handelen van Solidaridad wordt (beknopt) uitgelegd. Uiteraard worden fouten toegegeven. Informatie over het onderwerp wordt verstrekt en uitgelegd wat er met de klacht wordt gedaan. De communicatie moet behulpzaam zijn en respect voor de mening van anderen tonen.
- Als een klacht van dien aard is dat het aanzienlijke financiële gevolgen kan hebben of als het schade kan aanrichten aan het imago van Solidaridad dan wordt de MD betrokken. Bij vertrouwelijke klachten of klachten waarbij meerdere partijen betrokken zijn, is het ook raadzaam de MD te betrekken bij het afhandelen van de klacht.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd en opgeslagen in de klachtenfolder. Bij klachten die via e-mail worden afgehandeld, wordt de e-mail inclusief de reactie gearchiveerd in de klachtenfolder. Alleen de Manager Operations en de Systeembeheerder kunnen mappen per klacht aanmaken en zijn verantwoordelijk voor het verlenen van toegang alleen aan de betrokkenen voor zover nodig.

6. Evaluatie

Klachten zijn een bron van informatie over het functioneren van Solidaridad, haar medewerkers en partners en het beeld dat de buitenwereld van Solidaridad heeft. Als de kwaliteit van Solidaridad in gevaar is of er aanleiding bestaat om structurele problemen te vermoeden, worden de klachten in het eerstvolgende Management Team vergadering door de betreffende teamleider ingebracht en besproken.

Tenminste eens per jaar zal binnen het Management Team een evaluatie plaatsvinden van de ingediende klachten. Evaluatie van de klachten is ook een standaard onderdeel van het jaarlijkse management review. Klachten kunnen ook aanleiding zijn voor corrigerende en/of preventieve maatregelen, in welk geval een verbetervoorstel wordt geformuleerd.

BIJLAGE 1: KLACHTENFORMULIER

Klachtenformulier

Klager:

Naam:

Adres: (alleen als noodzakelijk voor afhandeling klacht)

Telefoonnummer:

Emailadres:

Type relatie:

Klacht:

Aangenomen door:

Tijd en datum binnenkomst klacht:

Type klacht en korte samenvatting van de inhoud :

Vermelding correspondentie en andere communicatie met klager (en data)

Afhandeling:

Verklaring / antwoord / aan klager toegezegde acties / genomen acties (incl. data) / etc.

Gemaakte (vervolg) afspraken:

Paraaf voor afgehandelde klacht:
