



# **KLACHTENPROTOCOL**

**donateurs en andere externe partijen**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Toelichting klachtenprotocol .....	3
Klachtenprotocol .....	5
Klachtenformulier Gevangenzorg Nederland .....	7
1.Toelichting op A. Stappenplan bij klachten .....	8
2.Toelichting verantwoordelijken .....	9
3.Toelichting op B. Reacties op klachten m.b.t. het donateurbeheer .....	10
4.Definities in het klachtenprotocol.....	12
5.Klachtenmap.....	13
6.Evaluatie klachten .....	14

## **Toelichting klachtenprotocol**

### **Introductie**

Gevangenzorg Nederland (verder: GNd) hecht veel waarde aan een goed contact met de achterban, waaronder de duizenden particuliere donateurs en andere externen. Deze donateurs zijn immers van groot belang voor de goede voortgang van de zorg aan onze hulpvragers en het inzetten van onze vrijwilligers. Eventuele klachten van donateurs en andere externen wil GNd daarom zorgvuldig afhandelen. Daartoe heeft GNd huidig klachtenprotocol ontwikkeld.

GNd ontvangt betrekkelijk weinig klachten. De meest voorkomende klacht is dat donateurs geen prijs stellen op de acceptgirokaart bij de Nieuwsbrief. In 2010 zijn circa 15 van dergelijke klachten binnen gekomen van donateurs.

N.B. Dit klachtenprotocol is bedoeld voor de afhandeling van klachten van *donateurs en andere externen*, te weten particuliere donateurs, kerken, bedrijven, prospects (mogelijke donateurs) en andere externen, dus niet voor de afhandeling van klachten van vrijwilligers, personeel etc. Daartoe geldt een ander protocol.

### **Doel klachtenprotocol**

Het klachtenprotocol stelt een klager in staat om een klacht in te dienen bij GNd. Het klachtenprotocol draagt bij aan een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Zo wordt getracht het vertrouwen van de klager in het werk van GNd, te herstellen.

Ten tweede wordt middels dit klachtenprotocol voldaan aan de vereisten van de Richtlijn 650 inzake de verslaglegging van fondswervende instellingen en van keurmerken als het RfB en CBF die een klachtenprotocol als voorwaarde stellen voor het verkrijgen van een keurmerk.

### **Stappenplan klachtenprotocol**

Het klachtenprotocol bestaat uit een stappenplan dat gevolgd wordt bij een klacht. Er zijn twee soorten reacties op een klacht: standaardreacties en reacties die per klacht worden opgesteld. Standaardreacties gelden voor een aantal klachten dat veelvuldig terugkomt. Bij het tot stand komen van dit protocol zijn de klachten van afgelopen jaren doorgenomen en daaruit is een aantal veelvoorkomende “standaardklachten” verzameld. Voor deze standaardklachten is een standaardprocedure opgesteld. Voor de overige klachten wordt per klacht gezocht naar een passende reactie.

### **Verschil tussen klachten:**

In het klachtenprotocol wordt onderscheidt gemaakt tussen standaardklachten m.b.t. donateurbeheer en overige klachten.

Met standaardklachten m.b.t. tot het donateurbeheer worden de volgende drie klachten bedoeld:

- 1) onvrede van particulieren over een acceptgirokaart;
- 2) onvrede van particulieren over ongewenste post;
- 3) onvrede van kerken over ongewenste mailingpost;

Onder overige klachten worden klachten verstaan die niet onder de standaardklachten vallen en een specifieke benadering behoeven. Het protocol rondom de afhandeling van klachten m.b.t. donateurbeheer is gestandaardiseerd en overige klachten worden per situatie afgehandeld door desbetreffende verantwoordelijke.

### **Registratie van klachten:**

Klachten worden handmatig geregistreerd in de daarvoor bestemde klachtenmap. Het aantal klachten tot dusver is zo beperkt dat het niet lonend is om een klachtenprotocol in Pluriform te ontwikkelen voor GNd.

### **Doelstellingen bij de behandeling van een klacht:**

- De betrokken medewerkers handelen de klacht af volgens het klachtenprotocol;
- de klacht wordt zo goed en zo tijdig mogelijk afgehandeld;
- de klacht wordt bewaard in de klachtenmap;
- het klachtenregistratiesysteem wordt jaarlijks geëvalueerd waarbij verbeterpunten worden uitgewerkt.

### **Uitgangspunten bij de behandeling van een klacht:**

- De persoonlijke gegevens van de klager worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan verwijst de 1<sup>e</sup> verantwoordelijke de klacht door naar de 2<sup>e</sup> verantwoordelijke. Die zal vervolgens beoordelen of de klacht naar behoren is afgehandeld en eventueel de klacht verder afhandelen;
- indien de klager nog steeds niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan zal de 2<sup>e</sup> verantwoordelijke de klacht doorzetten naar de 3<sup>e</sup> verantwoordelijke. Die zal vervolgens beoordelen of de klacht naar behoren is afgehandeld en eventueel de klacht verder afhandelen;
- indien de klager nog steeds niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan kan de klager zich wenden tot de directeur bestuurder van Gevangenzorg Nederland. Die zal vervolgens beoordelen of de klacht naar behoren is afgehandeld en is tevens eindverantwoordelijke;
- de eindverantwoordelijke is verantwoordelijk in geval van aansprakelijkheid.

### **Opbouw klachtenprotocol**

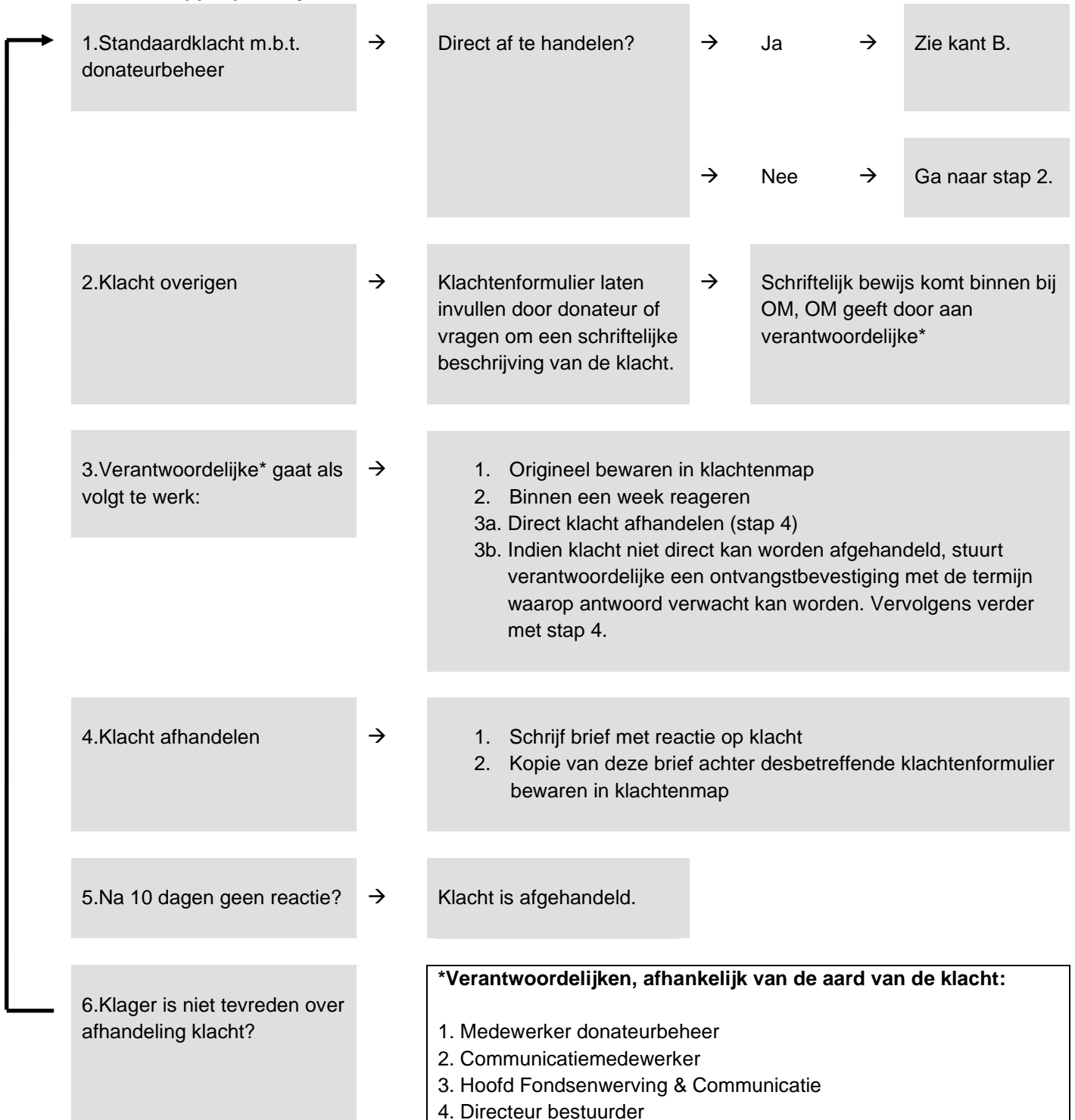
Allereerst worden een schematische weergave gegeven van het klachtenprotocol dat uit twee delen bestaat: A. Stappenplan bij klachten en B. Afhandeling klachten m.b.t. donateurbeheer. Vervolgens wordt het klachtenformulier weergegeven. Achtereenvolgens komen daarna aan de orde: definities van het protocol en toelichtingen op het stappenplan, verantwoordelijken, afhandeling onvrede en de klachtenmap. Tot slot wordt de evaluatie van klachten besproken.

## Klachtenprotocol

### DEEL A: Stappenplan bij klachten

### DEEL B: Afhandeling standaardklachten m.b.t. het donateurbeheer

#### A. Stappenplan bij klachten



## B. Afhandeling standaardklachten m.b.t. donateurbeheer

<p>1. Klacht afkomstig van particuliere donateur?</p>	<p>→ <b>Ja</b> →</p>	<p><b><u>Irritatie acceptgirokaart</u></b></p> <p>Post is per direct opgezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In systeem retourpost + benaderingsbezwaar aanmaken</li> <li>▪ Reactie opsturen naar klager</li> </ul> <p>Post is niet per direct opgezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In systeem aanvinken [ wel nwbr, geen ACC ]</li> <li>▪ Reactie opsturen naar klager</li> </ul> <p><b><u>Ongevraagde post (n.a.v. bijsluiter)</u></b></p> <p>Indien persoon in systeem staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retourpost + benaderingsbezwaar aanmaken</li> <li>▪ Persoon ontvangt geen bevestiging, tenzij aangevraagd</li> </ul> <p>Indien persoon niet in systeem staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persoon invoeren</li> <li>▪ Retourpost + benaderingsbezwaar aanmaken</li> <li>▪ Persoon ontvangt geen bevestiging, tenzij aangevraagd</li> </ul>
	<p>→ <b>Nee</b> →</p>	<p>Zie stap 2.</p>
<p>2. Klacht afkomstig van een kerk?</p>	<p>→ <b>Ja</b></p>	<p><b><u>Geen belangstelling kerkenmailing</u></b></p> <p>Indien kerk in systeem staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retourpost + benaderingsbezwaar aanmaken</li> </ul> <p>Indien kerk niet in systeem staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kerk invoeren</li> <li>▪ Retourpost + benaderingsbezwaar aanmaken</li> </ul> <p>Kerk ontvangt geen bevestiging, tenzij aangevraagd</p>
	<p><b>Nee</b> →</p>	<p>De klacht wordt niet in dit protocol behandeld.</p>

## Klachtenformulier Gevangenzorg Nederland

Datum van schrijven	<input type="text"/>
---------------------	----------------------

*(dd-mm-jjjj)*

### Uw persoonsgegevens

Naam	<input type="text"/>
Straat + nr.	<input type="text"/>
Postcode	<input type="text"/>
Plaats	<input type="text"/>
Telefoonnummer	<input type="text"/>
E-mail adres	<input type="text"/>

### Beschrijf hieronder de situatie waarover u zich beklagt

Handtekening	<input type="text"/>
--------------	----------------------

## 1.Toelichting op A. Stappenplan bij klachten externen

Stap 1. De donateur of externe is ontevreden en geeft hiervan schriftelijk of telefonisch uiting bij GNd. De Medewerker Donateurbeheer probeert de onvrede direct af te handelen volgens de reacties van B. Standaardklachten m.b.t. het donateurbeheer.

Indien deze afhandeling niet afdoende is, speelt de Medewerker Donateurbeheer de klacht door naar de 1<sup>e</sup> verantwoordelijke: de Communicatiemedewerker. Deze ziet erop toe dat de onvrede wordt weggenomen.

Indien deze afhandeling niet voldoende is, attendeert de medewerker van GNd de klager op het klachtenformulier. Indien wenselijk stuurt de medewerker dit klachtenformulier toe.

Stap 2. De klager vult het klachtenformulier in en stuurt dit naar GNd.

Het klachtenformulier, bestaande uit 1) een ingevuld klachtenformulier van GNd of 2) een eigen geschreven klacht, dat beschouwt mag worden als het ingevulde klachtenformulier.

Het klachtenformulier wordt door het OM naar desbetreffende medewerker gestuurd.

Stap 3. De verantwoordelijke medewerker bewaart het originele klachtenformulier in de klachtenmap. De medewerker reageert binnen een week met 1) een afhandeling van de klacht (stap 3a.) of 2) een ontvangstbevestiging en een termijn waarop antwoord kan worden verwacht. (stap 3b.)

Stap 4. De verantwoordelijke schrijft een brief met een reactie op de klacht. Indien nodig wordt overleg gepleegd met meerderen over de afhandeling van de klacht. De verantwoordelijke bewaart een kopie van de reactie achter het klachtenformulier van desbetreffende klager in de klachtenmap.

Stap 5. Indien de klager na tien dagen geen reactie heeft gegeven, kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

Stap 6. Indien de klager binnen tien dagen – of later – reageert dat de klacht niet voldoende is opgelost, wordt de klacht opnieuw behandeld. De klachtenbehandelaar speelt de klacht door naar de verantwoordelijke boven hem of haar. Deze wordt nu verantwoordelijk voor de verdere afhandeling.

Voor 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> verantwoordelijken wordt verder stap 2 t/m 6 gevolgd.

Stap 7. Indien de klager binnen tien dagen – of later – reageert dat de klacht niet voldoende is opgelost voor de 3<sup>e</sup> verantwoordelijke, wordt de klacht opnieuw behandeld. De klachtbehandelaar speelt de klacht door naar de eindverantwoordelijke boven hem of haar. Deze wordt nu klachtbehandelaar en ziet erop toe dat de klacht wordt afgerond.



## 2.Toelichting verantwoordelijken

Bij het afhandelen van klachten wordt een bepaalde orde in verantwoordelijk gehanteerd. Een standaardklacht m.b.t. het donateurbeheer kan worden afgehandeld door de direct uitvoerende, door de *Medewerker Donateurbeheer*.

Wanneer de onvrede niet naar tevredenheid wordt opgelost óf de klacht is van dien aard dat een meerdere hierover moet beslissen, dan wordt een klacht ingediend. De klager vult hiervoor het klachtenformulier in of maakt zelf een schriftelijk bewijs van de klacht. Dit klachtenformulier wordt door de eerste verantwoordelijke verwerkt en afgehandeld: de *Communicatiemedewerker*.

Als het hele stappenplan is doorlopen en de klager is niet tevreden óf de klacht is van dien aard dat een meerdere hierover moet beslissen, dan wordt de klacht (opnieuw) behandeld door de *Hoofd Fondsenwerving & Communicatie*.

Wanneer opnieuw het hele stappenplan is doorlopen en de klager is niet tevreden óf de klacht is van dien aard dat een meerdere hierover moet beslissen, dan wordt de klacht afgehandeld door de *directeur bestuurder*.

### 3.Toelichting op B. Reacties op klachten m.b.t. het donateurbeheer

Stap 1. De klacht is afkomstig van een particuliere donateur.

*Klacht: Onvrede door particulieren om omtrent de acceptgirokaart*

Toelichting:

Vijf keer per jaar wordt de nieuwsbrief verstuurd. Hierbij wordt een brief met acceptgirokaart toegevoegd voor de particulieren die geen machtiging hebben. Donateurs mét machtiging krijgen slechts twee keer per jaar de acceptgirokaart. Particulieren kunnen aangeven geen prijs te stellen op de acceptgirokaart.

Afhandeling:

Als de klager per direct post opzegt:

- In het systeem bij desbetreffende persoon retourpost en benaderingsbezwaar aanvinken.
- Een bevestiging sturen naar de klager waarin wordt aangegeven dat de klacht is ontvangen en dat de klager voortaan geen post meer zal ontvangen.

Als de klager niet per direct post opzegt:

- In het systeem bij desbetreffende persoon aanvinken: wel nieuwsbrief, geen ACC.
- Een bevestiging sturen naar de klager waarin wordt aangegeven dat de klacht is ontvangen en uitleggen dat hij/zij geen acceptgiro meer zal ontvangen.

(Deze persoon ontvangt, volgens de procedure in het relatiebeheer met particuliere donateurs, dan nog twee jaar de Nieuwsbrief. Als er na twee jaar geen gift is gegeven, wordt de persoon gebeld (reactiveringscampagne) met de vraag om donateur te worden. Indien hij daarvoor belangstelling heeft, krijgt hij nog een jaar de kans en als er dan nog geen gift is ontvangen, dan wordt de nieuwsbrief weggehaald bij desbetreffende persoon.)

*Klacht: Onvrede door particulieren omtrent ongevraagde post (bijv. n.a.v. bijsluiter)*

Toelichting:

GNd stuurt bijsluiters mee bij een magazine. Het adressenbestand van dit magazine kent GNd niet. GNd voegt enkel de bijsluiter toe, het adressenbestand wordt niet gehoord. Toch denken de lezers van desbetreffend magazine dat zij in het bestand van GNd staan, omdat ze post hebben gekregen van GNd.

Afhandeling:

Indien persoon in systeem staat:

- Retourpost en benaderingsbezwaar aanmaken.

Indien persoon niet in systeem staat:

- Persoon invoeren
- Retourpost en benaderingsbezwaar aanmaken.
- Er wordt geen bevestiging naar de persoon gestuurd.

Stap 2. De klacht is afkomstig van een kerk.

*Klacht: Onvrede door kerken die geen belangstelling hebben voor de kerkenmailing*

Toelichting:

Twee keer per jaar stuurt GNd een brief naar kerken met het verzoek om een collecte of gift. Meerdere kerken hebben aangegeven geen belangstelling te hebben voor deze post.

Afhandeling:

Indien kerk al in systeem staat:

- Retourpost en benaderingsbezwaar aanmaken.

Indien kerk nog niet in systeem staat:

- Kerk invoeren
- Retourpost en benaderingsbezwaar aanmaken.
- Er wordt geen bevestiging naar de kerk gestuurd.

## 4. Definities in het klachtenprotocol

Klacht:	Iedere mondelinge of schriftelijk uiting van onvrede betreffende de werkwijze of zorgverlening van Gevangenzorg Nederland die niet direct kan worden opgelost met een korte toelichting.
Klachtenformulier:	Het formulier waarop gegevens rondom de klacht worden genoteerd.
Klachtenmap:	De map waarin alle klachten worden bewaard.
Klager:	Iedere persoon die een uiting van onvrede of klacht indient.
OM:	Office Management
Ontvangstbevestiging:	Brief van de verantwoordelijke voor de klager waarin melding wordt gemaakt dat de klacht is binnengekomen en wordt verwerkt.
Standaardklacht:	Eén van de drie veelvoorkomende klachten m.b.t. tot het donateurbeheer, te weten:  <ol style="list-style-type: none"><li>1) Onvrede van particulieren over de acceptgirokaart;</li><li>2) onvrede van particulieren over ongewenste post;</li><li>3) onvrede van kerken over ongewenste mailingpost.</li></ol>
Verantwoordelijke:	De medewerker van GNd die de klacht behandelt.

## **5. Klachtenmap**

De Klachtenmap voor donateurs wordt bewaard op de afdeling Fondsenwerving en Communicatie. De Klachtenmap is verdeeld in personen en organisaties. De klachten worden op alfabetisch op achternaam of organisatienaam bewaard.

Het aantal klachten is tot nu toe beperkt. Indien het aantal sterk toeneemt, kan worden gekozen om de klachten in het registratiesysteem pluriform op te nemen. Dan zullen de klachten niet meer op alfabet maar registratienummer worden bewaard.

In de klachtenmap wordt eerst het klachtenformulier bewaard en daarachter de brief met reactie GNd.

## **6.Evaluatie klachten**

Jaarlijks wordt de klachtenmap geëvalueerd, dit gebeurt in de zomerperiode. Door evaluatie kan een aanbeveling worden gedaan om klachten te voorkomen of om de communicatie richting donateurs te verbeteren.

Tijdens deze evaluatie wordt ook geanalyseerd of de klachten naar behoren zijn afgehandeld en wat eventueel verbeterd kan worden in de klachtenbehandeling.

N.B. Het verdient de aanbeveling om op de website van GNd een klachtenformulier te vermelden. Dit kan verder uitgewerkt worden als de overige klachtenprotocollen (voor vrijwilligers etc.) zijn ontwikkeld en duidelijk is hoe dit digitale klachtenformulier eruit moet zien.