

# Klachtenprocedure

Februari 2024



## 1. Doelstellingen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, leveranciers, sollicitanten en alle andere relaties van de Maag Lever Darm Stichting (hierna; de stichting), behalve de eigen medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- 1) recht te doen aan de klacht van een relatie;
- 2) door het systematisch verzamelen van klachten:
  - beter inzicht te krijgen in de tekortkomingen van (de service van) de stichting;
  - beter in te kunnen spelen op de behoeften van onze relaties;
  - een betere serviceverlening te realiseren door het aanpassen van onze werkprocessen.
- 3) het bestuur en de directie inzicht te verschaffen in het aantal, de soort en de ernst van de klachten;
- 4) een meer transparante organisatie te stimuleren en te voldoen aan de gestelde (CBF)-normen.

## 2. Definities

### *Klacht*

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon/instantie/stakeholder over het handelen, dan wel het niet-handelen van de stichting, die een adequate reactie vraagt vanuit de stichting. Het gaat in deze niet om een klacht over een van de organisaties die de stichting ondersteunt. Deze klachten horen bij de betreffende organisatie thuis.

Een klacht bevat belangrijke en toegankelijke informatie. Dit vindt de stichting belangrijk omdat::

- de relatie gemotiveerd is en moeite doet om de stichting iets te laten weten of duidelijk te maken;
- de relatie erop vertrouwt dat de stichting iets met de informatie kan en/of haar service wil verbeteren;
- een klacht het mogelijk maakt om te handelen zodat fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden;
- een klacht het mogelijk maakt het serviceniveau van de stichting te verhogen.

Een klacht kan op verschillende manieren worden geuit: persoonlijk, via een brief, mail of telefoon. Ook directe berichten op social media kunnen als klacht in behandeling worden genomen. Uitgangspunt hierbij is altijd dat het indienen van een klacht laagdrempelig en kosteloos is voor de klagende relatie.

#### *Klagende relatie*

Eenieder met wie vanuit de stichting direct of indirect contact is gelegd, alsmede eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de stichting en die een klacht heeft van welke aard dan ook.

#### *Complexe of gevoelige klacht*

Een klacht waarvan de aard of de ernst zo groot is dat er reputatieschade voor de stichting kan ontstaan of de continuïteit van de stichting in gevaar kan komen.

#### *Klachtenbehandeling*

De procedure binnen de stichting, waarin een klacht resulteert in vastlegging, adequate reactie, eventuele interne maatregelen en verslaglegging, die tot doel heeft de klagende relatie serieus te nemen, genoegdoening te geven, het functioneren van de organisatie te verbeteren en een meer transparante organisatie te stimuleren.

#### *Klachtencommissie*

De klachtencommissie van de stichting bestaat uit de adjunct-directeur en de bestuurssecretaris en heeft als taak om complexe of gevoelige klachten te behandelen en te controleren of de klachtenprocedure correct wordt nageleefd. De Klachtencommissie rapporteert aan de directeur-bestuurder over de klachten en doet aanbevelingen tot verbeteringen in de organisatie om in de toekomst klachten te voorkomen dan wel tot een minimum terug te brengen.

#### *Klachtencoördinator*

De functionaris die overzicht en controle houdt op de ontvangen klachten en zorgt voor een correcte afhandeling ervan. De uitvoerende klachtencoördinator is de teamleider van de Servicedesk. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator worden de taken overgenomen door een nader aan te wijzen medewerker.

#### *Klachtenbehandelaar*

De functionaris die op verzoek van de klachtencoördinator de klacht behandelt.

### **3. Behandeling van de klacht**

De behandeling van een klacht bestaat uit de volgende stappen:

1. De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst, stuurt deze door naar diegene die het best is toegerust om de klacht af te handelen. Als een klacht op een andere wijze binnenkomt (telefonisch) en direct afgehandeld en verwerkt wordt door een medewerker van de stichting, dan meldt hij/zij dit aan de klachtencoördinator.
2. De klagende relatie ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt de klagende relatie direct daarover door de klachtenbehandelaar bericht.
3. De klagende relatie wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden.
4. Klachten worden in eerste instantie doorgestuurd naar de verantwoordelijke.
5. Indien de verantwoordelijke en de klagende relatie geen oplossing kunnen vinden, wordt de adjunct-directeur of directeur-bestuurder ingeschakeld.
6. Bij zeer ernstige klachten, overlegt de klachtencoördinator bij wijze van de-escalatie met de Raad van Toezicht.

7. Indien de klagende relatie niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze beroep aantekenen door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencoördinator.
8. De klacht wordt dan door de klachtencommissie afgehandeld. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, zal dit lid tijdelijk worden vervangen door een lid van het management team.
9. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder dan wel de Raad van Toezicht. In zeer bijzondere omstandigheden kunnen zij ten gunste van de klagende relatie van de klachtenregeling afwijken.
10. Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd door de klachtencoördinator. Persoonlijke gegevens over de klagende relatie worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
11. Naar alle relaties wordt gecommuniceerd dat de stichting een klachtenprocedure heeft en dat deze te vinden is op de website van de stichting met een formulier om suggesties en klachten in te dienen.

#### **4. Stopzetting procedure**

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als:

- de klacht door de klagende relatie wordt ingetrokken;
- na bemiddeling en/of na overleg met de klagende relatie blijkt dat bij de klagende relatie geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

De klagende relatie kan op ieder moment in de procedure beroep aantekenen, door dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF), de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Als de klacht door een externe instantie, zoals hierboven genoemd, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klagende relatie of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klagende relatie.

#### **5. Registratie van de klacht**

De klachtencoördinator houdt toezicht op de juiste registratie van de klacht. In het systeem wordt een dossier bijgehouden van de klacht die niet toegankelijk is voor onbevoegden. De registratie en het dossier worden 5 jaar bewaard, tenzij de klagende relatie verzoekt om eerdere vernietiging ervan. In dit geval zal de klacht geanonimiseerd vastgelegd blijven.

De klacht, alle correspondentie en de gemaakte afspraken worden vastgelegd.

#### **6. Rapportage**

Er wordt een nader te bepalen kritieke prestatie indicator (KPI) ingesteld voor de klachtenprocedure, om de tijdigheid en de effectiviteit van de klachtenbehandeling te

monitoren.

Elk jaar zal de Raad van Toezicht van de stichting op de hoogte gesteld worden van het aantal, soort en de ernst van de klachten. Ook krijgt de Raad van Toezicht een lijst met uitzonderlijke klachten, een lijst met (structurele) aanbevelingen plus een statusoverzicht van de opvolging van verbeterpunten.

De adjunct-directeur analyseert de klachten en bepaalt of de aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd worden binnen de organisatie. De adjunct-directeur stelt jaarlijks in januari op basis van de registratie een verslag op waarin hij of zij rapporteert aan de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht over de werkzaamheden die in dat jaar zijn verricht in het kader van de afhandeling van klachten. De gegevens zijn geanonimiseerd en opvraagbaar.

## **7. Kwaliteitscontrole**

Steekproefsgewijs zal de afhandeling van klachten op kwaliteit gecontroleerd worden en of de klachtenprocedure werd gevolgd. Jaarlijks vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de Klachtencommissie. De klachtencommissie stuurt deze evaluatie naar het bestuur.

## **8. Bekendmaking**

De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat het bestaan van de klachtenprocedure op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern. De klachtenprocedure is altijd verkrijgbaar voor iedereen die daarom verzoekt.

Elk jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd. Deze procedure kan worden bijgesteld op basis van de ervaringen ermee. De bijgestelde procedure wordt openbaar gemaakt.