

# Klachtenprocedure Fonds Gehandicaptensport

## 1. Algemeen

### 1.1. Doelstellingen

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij Fonds Gehandicaptensport binnenkomen.

Daarbij gelden voor het klachtenprotocol de volgende doelstellingen:

- betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze;
- om het huidige serviceniveau naar de collectecomités, donateurs, vrijwilligers, klanten, prospects, etc. te verhogen;
- om bestuur, directie en/of managementteam inzicht te verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten; dit kan leiden tot aanbevelingen in de werkprocessen.

### 1.2. Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Fonds Gehandicaptensport, volgens de beleving van de klant. (lees: diegene die de klacht meldt).

Een klacht geeft informatie aan Fonds Gehandicaptensport hoe zij uitingen of activiteiten naar klanten toe kan verbeteren volgens de normen van de klant.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie over de klant:

- de klant is gemotiveerd om Fonds Gehandicaptensport iets te laten weten;
- de klant doet moeite door te schrijven, te mailen of te bellen;
- de klant vertrouwt erop dat Fonds Gehandicaptensport iets met de informatie kan en/of haar service daarop kan toesporen;
- de klant weet iets wat Fonds Gehandicaptensport (nog) niet weet: er is iets fout gegaan of op z'n minst voor verbetering vatbaar.

### 1.3. Algemene richtlijnen

- inhoudelijke standpunten over het beleid van de stichting worden door directie, managementteam en/of bestuur Fonds Gehandicaptensport geformuleerd;
- alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk;
- alle klachten worden geregistreerd;
- beroep is mogelijk bij de directie van Fonds Gehandicaptensport

### 1.4. Uitingen van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- via een brief, mailbericht of per telefoon;
- via woorden; wat wordt er gezegd over de klacht;
- via intonatie: hoe wordt het gezegd;
- heel duidelijk of heel terloops, bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek of "tussen de regels door".

### **1.5. Beroepsmogelijkheid**

Mocht de klant ontevreden zijn over de wijze waarop Fonds Gehandicaptensport zijn/haar klacht heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk bij de behandelaar in beroep. Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

## **2. Interne procedure**

### **2.1. Voorbeeldklachten**

Direct mail acties van Fonds Gehandicaptensport worden niet door iedereen toegejuicht en kunnen indirect klachten van diverse aard met zich meebrengen. Denk aan adresmutaties die (nog) niet zijn verwerkt, waardoor mensen foutief zijn aangeschreven. Of mensen wensen Fonds Gehandicaptensport slechts eenmalig te steunen en zijn niet gediend van herhaaldelijke verzoeken. Anderen vinden de manier waarop Fonds Gehandicaptensport inkomsten tracht te genereren té dwingend en brutaal en wensen bijvoorbeeld uit het adressenbestand verwijderd te worden.

Ook bij giften en erfstellingen is het van belang, dat een bevestiging wordt gedaan van goede ontvangst. Hieraan dient tevens een dankwoord te worden verbonden. Er is per slot van rekening niets zo vervelend, dat men zijn inzet heeft getoond voor de gehandicaptensport en hier vervolgens geen gehoor aan wordt gegeven. Ook dit kan een klacht met zich meebrengen.

### **2.2. Registreren van een klacht**

Elke klacht moet worden genoteerd en worden gemeld bij een van de leden van het managementteam. Deze bepaalt vervolgens via de tweewekelijkse vergaderingen van het managementteam wie de klacht in behandeling gaat nemen. Als voorwerk vult degene die de klacht ontvangt, alvast de volgende zaken op het klachtenregistratieformulier in:

- datum dat klacht binnenkwam;
- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats van diegene die de klacht heeft geuit;
- telefoonnummer of mailadres
- type: collectecomité, donateur, klant of prospect;
- type klacht; kort aangeven; bijvoorbeeld: DM klacht;
- altijd omschrijving zo duidelijk mogelijk samengevat wat klant zegt;
- omschrijving actie Fonds Gehandicaptensport die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht;
  - oplossing
  - evt. vermelding aan wie doorgestuurd
- een kopie maken en archiveren in de digitale klachtenmap!

### **2.3. Verwerken van een klacht**

- een keer per 2 maanden worden klachten ingevoerd in een rapportageformulier door het directiesecretariaat;

### **2.5. Kwaliteitscontrole**

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd, zodat klachten zelfs afnemen. Hoe hoger de kwaliteit, hoe lager het aantal klachten.

## **Bijlage: Informatie klachtenprocedure voor klant**

## **Bijlage: Informatie klachtenprocedure voor klant**

### **Hoe kunt u uw klacht bij ons kenbaar maken?**

- Door een brief te sturen aan: Fonds Gehandicaptensport, Burg. A. Colijnweg 2, 1182 AL Amstelveen en in deze brief uw klacht te beschrijven.
- Door uw klacht telefonisch door te geven aan: Fonds Gehandicaptensport, 020 7372170 op werkdagen van 08.30 – 17.00 uur.
- Per mail via [info@fondsgehandicaptensport.nl](mailto:info@fondsgehandicaptensport.nl)

### **Welke actie mag u van ons verwachten?**

- Een schriftelijke klacht wordt direct uitgezocht en u ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijk antwoord. Mocht de klacht niet helemaal duidelijk zijn, dan nemen wij eerst contact met u op.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk direct telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijke bevestiging. Als de klacht niet direct uitgezocht kan worden, wordt met u een terugbelafsprake gemaakt of wordt u een schriftelijk antwoord binnen 14 dagen toegezegd.

### **Als de klacht niet naar wens is afgehandeld?**

- Dan verzoeken wij u een brief te sturen aan bovenstaand adres t.a.v. de directie.

## Afhandeling klacht

Datum ontvangst - per brief of telefonisch	
Ingediend door - naam - adresgegevens - telefoonnummer - evt. mailadres - type klant	
Omschrijving klacht	
Omschrijving afhandeling - oplossing - doorgestuurd aan - acties	
Datum afhandeling	Door <naam medewerker Fonds Gehandicaptensport>

## Voorbeeld Rapportageformulier klachten

Afhandeling klachten							
Aantal klachten	Ontvangen per telefoon / brief	Nadere omschrijving klacht	Afkomstig van	Afhandeling door	Aantal uren besteed	Wat is er gedaan?	Wat is er concreet bereikt?