



Klachtenprocedure ZZg

1. Algemeen

Doelstellingen

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten die bij het ZZg binnenkomen. Voor het klachtenprotocol gelden de volgende doelstellingen:

- afhandelen van klachten volgens een vooraf vastgestelde eenduidige wijze
- verhogen van de servicegraad naar donateurs, samenwerkingspartners en derden
- verschaffen van inzicht aan bestuur/management in het totaal aantal, soort en ernst van klachten, hetgeen kan leiden tot aanbevelingen in de werkprocessen.

Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit of beleid van het ZZg, volgens de beleving van de klager.

Een klacht geeft (meestal) informatie aan het ZZg, hoe men bepaalde uitingen of activiteiten van het ZZg naar de klager toe kan verbeteren, volgens normen van de klager.

Een klacht bevat meestal belangrijke informatie over de betrokken klager. Hij/zij

- is gemotiveerd om het ZZg iets te laten weten
- doet moeite door te schrijven of te bellen
- vertrouwt er op dat het ZZg iets met die informatie kan doen en/of haar service verbetert dan wel beleid verandert
- weet iets wat het ZZg nog niet weet; er is (kennelijk) iets misgegaan

Uiting van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

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

Algemene uitgangspunten

- klachten worden in eerste aanleg beantwoord op ZZg-medewerker niveau;
- alle klachten worden zo spoedig mogelijk beantwoord, maar uiterlijk binnen 14 dagen; mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan wordt de klager hierover geïnformeerd;
- de toon van de beantwoording is persoonlijk;
- alle klachten worden geregistreerd;
- beroep is mogelijk op het bestuur van het ZZg

Beroepsmogelijkheid

Mocht de betrokken klager niet tevreden zijn over de wijze waarop het ZZg zijn/haar klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het Zeister Zendingbestuur (ZZB) in beroep gaan. Het ZZB behandelt deze klacht op de eerstvolgende bestuursvergadering. De betrokkene zal vooraf worden gemeld waarneer die vergadering zal plaatsvinden.

2. Interne procedure

Registreren van een klacht

Elke klacht (telefonisch of schriftelijk) moet worden geregistreerd in het klachtenregister. Daarbij dienen de volgende gegevens te worden genoteerd:

- datum van de klacht
- naam van de medewerker die klacht in ontvangst neemt
- naam, adres etc van de klager
- aard van de klacht
- noteren welke actie de betrokken klager is toegezegd

Verwerking van de klachten

(1) Klacht m.b.t. adressering, dubbele toezendingen van het zendingsblad, frequente toezending i.p.v. de gevraagde 1x per jaar, etc.:

Betrokkene wordt schriftelijk geïnformeerd dat het gesignaleerde probleem is verholpen en niet meer zal voorkomen.

Af te handelen door: D&B

(2) Opzeggen zendingsblad/donateurschap met reden:

Als er specifieke redenen van opzegging zijn (anders dan beëindiging door leeftijd, overlijden etc.) waarop ingegaan moet/kan worden, zal de alg. secr. dit behandelen, in overleg met V&E.

(3) Klacht over het algemene beleid van het ZZg

Af te handelen door algemeen secretaris, in overleg met de betrokken medewerk(st)er/afdeling.

(4) Klacht aan het adres van het ZZg, die eigenlijk (het beleid van) de EBG betreffen.

Af te handelen door algemeen secretaris, i.o.m. Provinciaal Bestuur der EBG.

(5) Klacht m.b.t. optreden/handelen van

- medewerkers van het ZZg

Er zal worden gereageerd door de algemeen secretaris

- algemeen secretaris van het ZZg

Er zal worden gereageerd door de voorzitter van het bestuur

(6) Klachten van samenwerkingspartners m.b.t. projectaanvragen:

- m.b.t. niet-goedkeuring door ZZg van een aanvraag
De staf zal de klacht in het stafoverleg bespreken en de genomen beslissing eventueel heroverwegen. Algemeen Secretaris zal het afhandelen. (NB alle

projectbeslissingen, ook die na een klacht, zijn statutair onderhevig aan bestuursfiattering).

Controleren of een klacht is opgelost

Voordat er teruggebeld of teruggeschreven wordt naar een klager, zal de betrokken medewerk(st)er eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat het gesignaleerde probleem is opgelost en niet meer zal voorkomen.

Registratie van de klachtenafhandeling

De door de betrokken ZZg-afdeling c.q. medewerker ondernomen actie (om de klacht te verhelpen) wordt door deze in het klachtenregister vermeld (met vermelding van datum, persoon die de klacht heeft behandeld en vermelding van de soort actie dan wel verwijzing naar briefnummer).

Terugbellen/terugschrijven naar de klager

Bij de reactie naar de klager op de klacht worden de volgende boodschappen doorgegeven:

- bedanken voor de klacht en de moeite die men nam om het ZZg te informeren
- laten weten dat het ZZg het vervelend vindt dat men deze ervaring met het ZZg heeft gehad
- laten weten wat men heeft gedaan of denkt te kunnen doen met de klacht
- vragen om te laten weten als de klacht niet naar wens is behandeld/opgelost

*vastgesteld door het Bestuur van het Zeister Zendingsgenootschap
te Zeist op 27 september 2001*