



PROTOCOL KLACHTENBEHANDELING

Versie: 1.0.
Vastgesteld dd. 19 oktober 2016
Door: Martien Timmer, directeur 3xM in het Management Overleg

1.1. *Externe publicatie*

1.1.1. *Omschrijving van een klacht*

Onder een klacht wordt verstaan elke uiting van ongenoegen die 3xM per telefoon, brief, elektronisch of anderszins bereikt.

1.1.2. *Klachten die onder deze regeling vallen*

Deze regeling heeft betrekking op alle klachten, behalve op anonieme klachten. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

1.1.3. *Reactie en reactietermijn*

Binnen 14 dagen moet een reactie op een klacht worden gegeven door de verantwoordelijke die daartoe intern is aangewezen. Dat kan telefonisch of schriftelijk gebeuren.

Voordat er teruggebeld of geschreven wordt naar de klager eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de aan hem beloofde oplossing ook daadwerkelijk is uitgevoerd.

1.1.4. *Registratie van klachten*

Klachten worden geregistreerd in het Digitale Klachtenregister van 3xM.

1.1.5. *Publicatie op de Website*

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van 3xM. Ook is daar een formulier opgenomen dat klager per mail of per post kan indienen.

1.2. *Interne instructie*

1.2.1. *Toepassingsgebied*

1. De regeling Klachtenbehandeling is van toepassing op alle klachten, behalve klachten over het gedrag van de directeur of het bestuur. Deze laatste klachten worden behandeld door het bestuur. Zij behoeft over de afhandeling van deze klachten geen verantwoording aan de organisatie af te leggen en/of deze klachten op te nemen in het digitale Klachtenregister.
2. Medewerkers en vrijwilligers kunnen de regeling Klachtenbehandeling niet gebruiken om klachten in te dienen. Voor hen geldt dat klachten kunnen worden ingediend bij de leidinggevende.
3. Voor klachten rond ongewenst gedrag wordt verwezen naar hoofdstuk 11 van het 3xM Arboreglement (*)¹. Deze regels gelden zowel voor medewerkers als voor vrijwilligers.

1.2.2. *Verantwoordelijkheden*

1. Klachten die eenvoudig door een medewerker te behandelen zijn worden behandeld door de medewerker van de betreffende afdeling, waarna deze het afdelingshoofd op de hoogte stelt van de afhandeling.
2. Zwaardere klachten worden door de directeur behandeld. De directeur kan de voorbereiding van de afwikkeling van de klachten delegeren aan de hoofden van de afdelingen.

1.2.3. *Inhoud van de reactie*

¹ Alle documenten en protocollen waar (*) achter vermeld staat zijn te vinden maken deel uit van de Administratieve Organisatie. Zie [..\..\Administratieve Organisatie](#)

De volgende boodschappen worden doorgegeven: Klager bedanken voor de moeite die hij nam om ons te bellen/schrijven. Laten horen dat wij het heel vervelend voor hem vinden dat hij deze ervaring heeft gehad. Vertellen wat wij als oplossing hebben voor zijn klacht. Vragen of hij met die oplossing tevreden is.

1.2.4. *Registreren van een klacht*

Bij elke telefonische klacht wordt het Klachtenformulier Telefonische Klachten (zie bijlage 1) ingevuld en opgeslagen in het Digitale Klachtenregister². Documentatie rond een schriftelijke klacht wordt opgeslagen in het Digitale Klachtenregister. De verantwoordelijke medewerker maakt per klacht een submap aan. De naam van deze submap wordt gevormd door het jaartal, een nummer van drie cijfers en de achternaam of de bedrijfsnaam van de klager. Voorbeeld: de tweede binnenkomende klacht in 2016 krijgt als volgnummer 2016002. Is deze klacht van meneer Jansen dan krijgt de submap met de correspondentie over deze klacht als onderwerp '2016002 Jansen'. Eventuele navolgende correspondentie over deze klacht wordt eveneens opgeslagen in deze submap.

1.2.5. *Interne controle klachtenbehandeling*

Tijdens de tweejaarlijkse organisatie-brede interne controle worden de processen rond de klachtenbehandeling op kwaliteit gecontroleerd. Dat houdt in dat zonder aankondiging zal worden gecontroleerd of toegezegde acties zijn genomen en of klachten binnen de geldende termijn zijn behandeld, opgelost en gecommuniceerd met de klager.

1.2.6. *Management informatie naar aanleiding van klachten*

Per kwartaal worden klachten door het Hoofd Beheer gecumuleerd en per rubriek gerapporteerd aan directie en bestuur waardoor overzicht ontstaat van veel voorkomende klachten om zo de kwaliteit te verbeteren.

1.2.7. *Anticipatie en procedureaanpassing*

Als door een intern veroorzaakte calamiteit bij een bestand van meerdere donateurs iets fout is gegaan, zal 3xM anticiperen door deze donateurs te benaderen voordat zij gaan klagen. Een goede brief kan aan deze groep geschreven worden met een oplossing en excuus. Als een bepaalde klacht meerdere malen voorkomt dan zal het verantwoordelijke hoofd onderzoek laten doen of de procedure waar de klacht betrekking op heeft aangepast dient te worden. Ook zal deze een standaard reactie opstellen, die in voorkomende gevallen zal worden gehanteerd.

1.3. *Klachten van Partnerorganisaties*

Klachten die de Partner heeft, dienen schriftelijk bij de directeur te worden ingediend. De klacht dient duidelijk omschreven te worden. De klachten worden geregistreerd in het Digitale Klachtenregister. De afhandeling van de klacht geschiedt door de directeur. Hij kan het onderzoek naar de klacht en de voorbereiding van de reactie op de klacht delegeren aan het Hoofd Partners en Projecten. De klager wordt geïnformeerd over de verwachte looptijd van de klachtenafhandeling. Het streven is om in ieder geval binnen één maand te reageren op de klacht. De afhandeling van een klacht geschiedt altijd schriftelijk.

² Het Digitale Klachtenregister is te vinden op: <..\\.\\.\\.\\.\\.\\Communicatie\\Klachten en Klanttevredenheid\\Klachten>

Bijlage 1. Klachtenformulier Telefonische Klachten

Datum:	Aangenomen door:
Naam: Adres: PC / Woonplaats: Telefoonnummer: E-mailadres: Registratienummer:	
Omschrijving van de klacht:	
Omschrijving aan de klager toegezegde actie: (eventuele afspraken over terugbellen e.d.)	
Aangeven hoe de klacht is afgehandeld:	
Actie gecommuniceerd naar klager per <input type="checkbox"/> telefoon dd: <input type="checkbox"/> brief met nummer dd: <input type="checkbox"/> e-mail dd: <input type="checkbox"/> anders, n.l. dd: <input type="checkbox"/> afgehandeld door: <input type="checkbox"/> parafering door hoofd van de afdeling:	
Bij een schriftelijke afhandeling deze reactie bij het klachtenformulier voegen.	