

Klachtenprocedure Leprastichting

1. Doel

Het zorgvuldig omgaan met en afhandelen van klachten vinden we belangrijk. Als er klachten of opmerkingen zijn, willen we dit graag weten zodat we dit kunnen beantwoorden en naar een oplossing kunnen zoeken. Hiertoe hebben wij een klachtenprocedure opgesteld die ervoor zorgt dat klachten op een goede manier worden afgehandeld en waarborgt dat klachten goed worden geregistreerd en we ervan kunnen leren. Het Centraal Bureau Fondsenwerving heeft richtlijnen gegeven voor klachten, welke stelt dat iedere fondswervende instelling een procedure dient te hebben voor de ontvangst en behandeling van klachten. Tevens stelt het CBF dat deze procedure aan elke belanghebbende die hierom verzoekt moet worden verstrekt. En dat van de binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan in een register aantekening dient te worden gemaakt. De Leprastichting respecteert deze richtlijnen en leeft deze na met haar klachtenprocedure. In onderstaande definitie staan de verwachting en beleving van de klager centraal. Het is van belang om te proberen om samen met de klager een oplossing te vinden voor de klacht. Een goede afhandeling van klachten vergroot het vertrouwen en de tevredenheid. Hier zijn beide partijen mee gediend.

2. Definitie

Onder een klacht verstaat de Leprastichting informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan bij, of fout is aan een uiting of activiteit van, de Leprastichting volgens de beleving van de klager. Klachten kunnen betrekking hebben op de wijze van marketing en fondsenwerving, de dienstverlening, de werkwijze, het beleid of gedrag van (ex-)medewerkers van de Leprastichting. Hieronder vallen alle uitingen van onvrede door onze donateurs, vrijwilligers, relaties, bedrijven, sponsors, leveranciers, (ex-)medewerkers, andere betrokkenen en doelgroepen van de Leprastichting en het algemeen publiek, waaronder ook klachten over de werkwijze, gedrag en integriteit van medewerkers, vrijwilligers of externe partijen die bij ons betrokken zijn.

Externe definitie

"klacht": is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid gericht aan de Leprastichting over de wijze waarop de klager is behandeld door de Leprastichting of door één of meer medewerkers m.b.t. haar producten, diensten, marketing en fondsenwerving of het proces van klachtenbehandeling zelf waarin expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager;

Interne definitie

Om te bepalen of het ongenoegen van de klager daadwerkelijk ook volgens de interne definitie een klacht is, moet deze voldoen aan beide criteria:

- heeft (vergaand) effect op de relatie;
 - heeft (concrete) gevolgen voor onze wijze van marketing en fondsenwerving, op de dienstverlening, de werkwijze of het beleid van de Leprastichting.
1. Indien het ongenoegen aan alle twee de criteria voldoet, dan is het volgens de interne definitie een klacht.
 2. Indien het ongenoegen niet aan alle twee de criteria voldoet, dan is het volgens de interne definitie een opmerking.

3. Interne processen

- Ontvangst van de klacht door een medewerker van de Leprastichting.
- Ontvangst van de klacht door een medewerker van de Donateursservice.
- Bepalen of het volgens interne definitie een klacht of een opmerking is.
- Aan elke klacht of opmerking wordt een referentienummer toegekend.
- De medewerker Donateursservice registreert de klacht (en eventueel de onbekende klager) met referentienummer in Ajuda bij de contacthistorie van de klager. Hierbij wordt aangegeven of het een klacht of een opmerking betreft.
- Bepalen welke afdeling of medewerker verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en de klacht afstemmen met deze verantwoordelijke afdeling of medewerker.
- Opmerkingen dienen altijd binnen drie werkdagen in behandeling te worden genomen en te zijn afgehandeld. Dat betekent dat:
 - de klager binnen drie werkdagen een reactie ontvangt. Dat kan per telefoon, per post (brief of ansichtkaart) of e-mail.
 - de opmerking is geregistreerd in Ajuda en afgehandeld;
 - bij drukte in de infobox opmerkingen altijd prioriteit krijgen (zie artikel 3 van het klachtenreglement voor de afhandeling van de klacht).
- Klachten dienen altijd binnen drie werkdagen in behandeling te worden genomen en te zijn afgehandeld. Dat betekent dat:
 - de klager binnen drie werkdagen een officiële reactie per post of e-mail ontvangt, of als de klacht meer tijd in behandeling neemt: een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht met daarin de procedure en tijdsduur vermeld, ondertekend door de betreffende medewerker. In de reactie wordt het referentienummer opgenomen;
 - een klacht per telefoon, kan mondeling bevestigd (en indien mogelijk afgehandeld) worden met vermelding van het referentienummer;
 - de klacht is geregistreerd in Ajuda en afgehandeld;
 - bij drukte in de infobox klachten altijd prioriteit krijgen (zie artikel 3 van het klachtenreglement voor de afhandeling van de klacht).
- Bij het geven van de reactie gaat het niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht van de klager al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. In de beantwoording kan worden gecommuniceerd:
 - spijtbetuiging van de ondervonden hinder;
 - snelle behandeling en herstel van eventuele fouten;
 - duidelijk informatie over genoemd onderwerp;
 - respect voor andermans mening;
 - hulpvaardigheid en begrip voor de klacht.
- De medewerker Donateursservice coördineert het klachtenbeleid en handelt klachten indien mogelijk zelf – binnen 14 dagen – af. Tevens bewaakt de medewerker Donateursservice de voortgang van de klachtafhandeling en informeert de klager zorgvuldig over de (voortgang van) de afhandeling. De eindverantwoordelijkheid ligt bij het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie. Maandelijks worden de klachten uit het klachtenformulier besproken in het overleg met de Donateursservice waar het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie bij aanwezig is.
- Afwijkende of ingrijpende klachten, klachten van grote giftgevers, klachten die mogelijk de media zouden kunnen halen, klachten die betrekking hebben op integriteit of op (integriteit van) de directeur, worden altijd voorgelegd aan het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie. Voorzien van een concept-antwoordbrief waarop het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie reactie of akkoord geeft. In het geval van een klacht van grote particuliere of institutionele donoren, dient de desbetreffende relatiemanager op de hoogte gebracht te worden van de klacht, zodat hij kan besluiten de afwikkeling van deze klacht over te nemen dan wel te coördineren met het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie. In het geval van een klacht die betrekking heeft op integriteit,

dient de integriteitsmanager op de hoogte gebracht te worden van de klacht, zodat hij de afwikkeling van deze klacht over kan nemen.

- Alle medewerkers van de Leprastichting handelen altijd actief overeenkomstig de klachtenprocedure.
- In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld als een major donor een klacht heeft, zeer boos is en specifiek vraagt naar de directeur) dan bespreekt de medewerker Donateursservice dit eerst met het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie en pas daarna met de directeur en zal de directeur eventueel de klacht afhandelen. De desbetreffende relatiemanager dient hiervan ook op de hoogte gebracht te worden, zodat hij kan besluiten de afwikkeling van deze klacht over te nemen van de directeur en de medewerker Donateursservice dan wel te coördineren met het Hoofd Fondsenwerving en Communicatie.
- Maandelijks wordt in het Donateursservice-overleg met de fondsenwerper per klacht het klachtenformulier doorgenomen om:
 - de kwaliteit van de organisatie te toetsen;
 - te leren structurele klachten in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen;
 - de communicatie met de achterban van de Leprastichting te verbeteren;
 - te beoordelen of het echt een klacht is die intern als zodanig geregistreerd moet worden (voldoet deze aan de 3 criteria van ad. 2) of dat het slechts een opmerking of suggestie is.
- Indien er in een bepaalde periode veel klachten binnenkomen dan bespreekt de medewerker van de Donateursservice dit dagelijks of wekelijks met de fondsenwerper(s) of andere collega op wiens werkterrein de klacht van toepassing is.
- Naast het maandelijks bespreken van het klachtenformulier in het Donateursservice-overleg, houden de fondsenwerper(s) en de medewerkers van de Donateursservice dagelijks over en weer contact over klachten en opmerkingen.
- Alleen meldingen van ongenoegen die volgens de interne definitie als klacht (1) worden beschouwd, worden elk kwartaal besproken in het MT-overleg. Tevens wordt er een paragraaf over de klachten in het verslagjaar opgenomen in het hoofdstuk Fondsenwerving en Communicatie in het jaarverslag van de Leprastichting.

4. Klachtenreglement

Het klachtenreglement is voorgelegd aan en goedgekeurd door de directie van de Leprastichting.

De Leprastichting hecht veel waarde aan de mening van haar donateurs, vrijwilligers, relaties, bedrijven, sponsors, leveranciers, (ex-)medewerkers, andere betrokkenen en doelgroepen en het algemeen publiek. Want zonder hen kunnen wij ons werk niet doen. Mede daarom vinden wij het ook om belangrijk goed contact te onderhouden en zorgvuldig om te gaan met opmerkingen, suggesties en/of klachten die er leven onder onze relaties.

De opmerkingen, suggesties en/of klachten die er zijn willen we graag beantwoorden of samen met de klager oplossen. Om deze reden hebben we dit klachtenreglement opgesteld, zodat we klachten op een goede manier kunnen afhandelen en registreren. Het uiteindelijke doel hiervan is uiteraard om er voor de toekomst lering uit te trekken en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Het Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is opgesteld door de Leprastichting en is bedoeld voor alle donateurs, vrijwilligers, relaties, bedrijven, sponsors, leveranciers, (ex-)medewerkers, andere betrokkenen en doelgroepen van de Leprastichting alsmede het algemeen publiek. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen de Leprastichting en/of haar medewerkers worden ingediend, worden afgehandeld.

1. Definities

"directie":	het statutair bestuur van de Leprastichting;
"klacht":	is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid gericht aan de Leprastichting over de wijze waarop de klager is behandeld door de Leprastichting of door één of meer medewerkers m.b.t. haar producten, diensten, marketing en fondsenwerving of het proces van klachtenbehandeling zelf waarin expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en/of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager;
"klachtenreglement":	dit klachtenreglement;
"klager":	een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij de Leprastichting eventueel vertegenwoordigd door een schriftelijk gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger;
"Leprastichting":	Nederlandse Stichting voor Leprabestrijding, statutair gevestigd te Amsterdam;
"verantwoordelijke medewerker":	de betreffende medewerker van de Leprastichting die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen;
"verantwoordelijke afdeling":	de betreffende afdeling van de Leprastichting die de afhandeling van de klacht toegewezen krijgt en ter hand zal nemen;
"werkdag":	alle dagen van de week, behalve het weekend en algemeen erkende feestdagen;
"(ex-)medewerker":	een persoon die krachtens een arbeids- of stageovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht(te) voor de Leprastichting.
"schriftelijk":	waaronder begrepen per e-mail.

2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij de afdeling Donateursservice van de Leprastichting:
- (A) schriftelijk; gericht aan de Leprastichting, t.a.v. Donateursservice, Postbus 95005, 1090 HA Amsterdam, o.v.v. 'klacht';
 - (B) per e-mail: info@leprastichting.nl; o.v.v. 'klacht'
 - (C) telefonisch: 020 - 5950500;
 - (D) mondeling: aan een werknemer van de Leprastichting.
- 2.2 Een klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:
- (A) naam, adres en woonplaats van de klager zodat we contact kunnen opnemen met de klager. Bij voorkeur wordt ook een telefoonnummer en/of e-mailadres kenbaar gemaakt door de klager;
 - (B) de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
- 2.3 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 2.2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door de Leprastichting. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal de Leprastichting de klager binnen drie werkdagen nadat de klacht is ingediend, verzoeken om de gegevens te completeren, omdat de klacht anders niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.
- 2.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de klager de inhoud van dit klachtenreglement.

3. Behandeling van de klacht door de Leprastichting

- 3.1 Allereerst wordt bepaald of een klacht volgens de interne definitie ook een klacht dan wel een opmerking is (zie '2. Definitie' van de Klachtenprocedure).
- 3.2 Indien een klacht volgens de interne definitie een opmerking is, dan ontvangt de klager binnen drie werkdagen nadat de klacht bij de Leprastichting is ingediend telefonisch of schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht met een reactie van de Leprastichting.
- 3.3 Indien een klacht ook volgens de interne definitie een klacht is, dan ontvangt de klager - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen drie werkdagen nadat de klacht bij de Leprastichting is ingediend schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht waarin het referentienummer waaronder de klacht is geregistreerd wordt vermeld. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij de Leprastichting kan de Leprastichting de ontvangst van de klacht met vermelding van het referentienummer mondeling bevestigen.
- 3.4 De Leprastichting kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager, een medewerker of derden om nadere informatie verzoeken.
- 3.5 De Leprastichting heeft de intentie de klacht binnen 14 dagen nadat deze is ingediend, op een van de in artikel 2.1 genoemde wijze, af te handelen en de klager schriftelijk te berichten.
- 3.6 Indien de klacht echter niet binnen 14 dagen kan worden afgehandeld, doet de Leprastichting daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de Leprastichting de klacht zal behandelen. Leprastichting zal de klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.

4. Beëindiging van een klacht

- 4.1 Een klacht die op een van de in artikel 2.1 genoemde wijze is ingediend eindigt indien:
 - (A) de klager de klacht intrekt;
 - (B) na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
 - (C) de Leprastichting de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 3;
- 4.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

5. CBF - Centraal Bureau Fondsenwerving

- 5.1 Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de Leprastichting, kan de klager zich wenden tot het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving; onder meer via www.cbf.nl). Het CBF zal de klacht verder in behandeling nemen.

6. Overige bepalingen

- 6.1 De Leprastichting kan van elke ingediende klacht bij de Leprastichting een dossier aanleggen. De verantwoordelijke afdeling, Team Donateursservice van de Leprastichting en de Directie hebben te allen tijde toegang tot dit dossier.
- 6.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht vertrouwelijk behandelen.
- 6.3 De behandeling van een klacht door de Leprastichting kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van de Leprastichting inhouden.
- 6.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie.

7. Vaststelling en wijziging klachtenreglement

- 7.1 Dit klachtenreglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
- 7.2 Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van de Leprastichting op 2 maart 2021.