

### **Registreren van een klacht**

Elke klacht, schriftelijk of telefonisch, moet worden genoteerd.

- datum dat klacht binnenkwam;
- naam van betrokken medewerker;
- NAW-gegevens en telefoonnummer van de donateur;
- type klacht kort aangeven;
- altijd zo duidelijk mogelijk samenvattend omschrijven wat donateur zegt;
- omschrijving actie/ oplossing die door medewerker aan donateur wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht;
- dit alles wordt ingevuld op het klachtenregistratie-formulier.

### **Verwerken van een klacht**

- alle klachten worden ingevoerd in een database
- terugbeldatum invoeren, waarop verondersteld mag worden dat beloofde vervolgactie van de Stichting is uitgevoerd
- bij ernstige klachten kopie van klacht aan de directie met het verzoek een brief te sturen;
- terugbeldatum invoeren

### **Controleren intern of klacht is opgelost**

- indien er teruggebeld moet worden naar de donateur, eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de beloofde oplossing naar de donateur ook daadwerkelijk is uitgevoerd
- gegevens invoeren in database

### **Terugbellen**

Terugkoppelen over klacht naar de donateur; de volgende boodschappen worden doorgegeven:

- donateur bedanken voor de klacht en de moeite die hij/zij nam om de Stichting te informeren
- donateur laten horen dat wij het heel vervelend voor hem/haar vinden dat hij/zij deze ervaring heeft gehad
- donateur laten horen wat wij eerder met hem hebben afgesproken als oplossing
- vragen aan donateur of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd
- zo niet: vragen hoe wij de klacht alsnog kunnen afhandelen
- dit doen, in de database controledatum invoeren en weer opbellen, net zolang tot de klacht naar behoren is afgehandeld.
- registreren terugbelactie

### **Kwaliteitscontrole**

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd, zodat klachten zelfs vermeden kunnen worden.

**Veel klachten van dezelfde soort**

Als tengevolge van een interne calamiteit bij een bestand van donateurs iets fout is gegaan, kan de Stichting anticiperen door de donateur(s) te benaderen voordat er klachten komen.

Een brief met (een oplossing en) excuses kan aan deze groep geschreven worden. De terugbelronde kan eventueel in een telemarketingactie worden gegoten.

**Management- en evt. bestuursinformatie**

Eenmaal per kwartaal klachten cumuleren en per rubriek rapporteren, waardoor overzicht hoe winst in kwaliteit is te halen.