

Klachtenreglement

Registreren van een klacht

Elke klacht, schriftelijk of telefonisch moet worden genoteerd.

- Datum dat klacht binnenkwam;
- Naam van betrokken medewerker;
- NAWTE-gegevens van de donateur;
- Type klacht kort aangeven;
- Altijd zo duidelijk mogelijk samenvattend omschrijven wat de donateur zegt;
- Omschrijving actie/oplossing die door medewerker aan donateur wordt toegezegd n.a.v. de 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 is uitgevoerd;
- Bij ernstige klachten kopie van de klacht aan de directie sturen met het verzoek een brief te sturen;
- Terugbeldatum invoeren in database.

Intern controleren of de 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 Bible League 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 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 ten gevolge van een interne calamiteit bij een bestand van donateurs iets fout is gegaan, kan Bible League 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 ontstaat hoe winst in kwaliteit is te halen.