

K L A C H T E N P R O C E D U R E

als bedoeld in artikel 15 van de generale regeling dienstenorganisatie.

Artikel 1. ALGEMEEN

1. Donateurs aan de projecten van de dienstenorganisatie van de Protestantse Kerk in Nederland kunnen schriftelijk hun klachten kenbaar maken.
2. Donateurs zijn - voor de toepassing van deze klachtenprocedure - diegenen die een vrijwillige financiële bijdrage overmaken ten behoeve van een project van de Dienstenorganisatie en als zodanig zijn geregistreerd.
3. Klachten kunnen betrekking hebben zowel op de fondsenwerving door de Dienstenorganisatie voor een bepaald project alsook op de uitvoering van dit project, zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling ten aanzien van en voorlichting over een project waarbij een donateur betrokken is.
4. Een klacht is schriftelijke informatie van een donateur dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van de Dienstenorganisatie met betrekking tot een project, volgens de beleving van de donateur. De klacht geeft informatie aan de Dienstenorganisatie hoe zij externe uitingen of activiteiten kan verbeteren.
5. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
6. Als dit niet mogelijk is - door complexiteit van de klacht of afwezigheid van medewerkers - ontvangt de klager zo spoedig mogelijk een bevestiging waarin informatie wordt gegeven over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
7. De klager mag verwachten dat de Dienstenorganisatie de voortgang van de afhandeling van de klacht bewaakt; het is de taak van de Dienstenorganisatie om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
8. Klachten zijn voor de Dienstenorganisatie een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren;
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de Dienstenorganisatie heeft.
9. In verband met het in lid 8 gestelde is het hoofd van de afdeling Communicatie en Fondsenwerving binnen de organisatie van Dienstenorganisatie verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Dienstenorganisatie actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.

Artikel 2. BEHANDELING MONDELINGE VRAGEN

1. Een medewerker die van een donateur een mondelinge c.q. telefonische vraag of reactie krijgt inzake de fondsenwerving door de Dienstenorganisatie van een bepaald project dan wel de uitvoering van dit project, handelt deze - indien mogelijk - direct mondeling af. Deze donateur kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat - indien wenselijk - overleg is gevoerd met het hoofd van de desbetreffende afdeling.

2. Indien hiervoor aanleiding is kan een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar deze donateur worden gezonden. Dit gaat in overleg met het hoofd van de desbetreffende afdeling.
3. Als uit de reactie van de donateur blijkt dat deze niet tevreden is over het mondeling gegeven antwoord, wordt deze door de medewerker gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen, waarbij wordt aangeboden om aan betrokkene daartoe een klachtenformulier toe te zenden.

Artikel 3. BEHANDELING KLACHTEN

1. Klachten worden behandeld door medewerkers van de afdeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het project of de activiteit, waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager alsmede het betreffende project en de datum van ontvangst van de klacht. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
3. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door het hoofd van de desbetreffende afdeling. In de antwoordbrief wordt aangegeven wat de reden is van het handelen waarop de klacht betrekking heeft, waar nodig onder verwijzing naar het algemene beleid in het betreffende geval.
Voorts kunnen de volgende onderwerpen in de antwoordbrief aan de orde komen, indien hiertoe aanleiding bestaat:
 - snelle behandeling en herstel van fouten;
 - duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
 - respect voor andermans mening;
 - hulpvaardigheid.
4. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin de vermelding van:
 - de datum waarop de brief is ontvangen en
 - informatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).
5. De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.
6. Van alle klachtenformulieren wordt afschrift gezonden aan het hoofd van de afdeling communicatie en fondsenwerving,
 - onmiddellijk na ontvangst van de klacht en
 - vervolgens na afhandeling daarvan.

Artikel 4. REGISTRATIE EN EVALUATIE

1. Van de binnengekomen klachten wordt een registratie bijgehouden door de afdeling communicatie en fondsenwerving. Periodiek wordt op basis van deze registratie een rapportage aan de directie en het bestuur samengesteld.
2. Tenminste twee maal per jaar zal intern door de directie en het bestuur een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
 - de kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
 - structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;

- de communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Het hoofd van de afdeling communicatie en fondsenwerving draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

Artikel 5. BEROEP OP HET BESTUUR

1. Indien de donateur ontevreden is over de wijze waarop de Dienstenorganisatie zijn / haar klacht heeft afgehandeld dan kan hij/zij binnen een redelijke termijn, in de regel binnen een periode van 6 weken na ontvangst van de brief, een beroep doen op het bestuur van de Dienstenorganisatie.

De bovenvermelde regeling voor de behandeling van klachten is een uitwerking van het bepaalde in artikel 15 van de Generale Regeling dienstenorganisatie en betreft klachten van donateurs aan projecten. Het gaat in dezen dus om klachten betreffende fondsenwerving en een procedure die voor de behandeling daarvan getroffen dient te worden, in het bijzonder in het kader van de CBF-richtlijnen.

Ten aanzien van klachten over andere werkzaamheden van de dienstenorganisatie dient in beginsel eenzelfde procedure gevolgd te worden als in deze regeling is vastgelegd, met name wat betreft de registratie van binnengekomen klachten. Voor deze registratie kan eveneens gebruik gemaakt worden van het bijgevoegde formulier.

Klachtenformulier

0 Fondsenwerving

0 Anders

Klacht genoteerd door :

Bestemd voor :

Datum ontvangst klacht :

Betreft : 0 klacht per brief 0 klacht via e-mail

wel / niet na ontvangst:
0 mondelinge reactie 0 telefonische reactie

Afdeling :

Project : 0 n.v.t.

Inhoud klacht :

Gegevens klager:

Naam : 0 man 0 vrouw

Adres :

Postcode en plaats :

Telefoonnummer :

Event. Andere gegevens :

Toegezegde reactie : 0 antwoordbrief 0 beantwoording via e-mail

Wijze en inhoud van afhandeling:**Informatie over reactie klager:**

Afhandeling gedaan door :

Handtekening:

Datum: