

	Procedure:	13.3.1 Klachtenprocedure
	Versie:	9
	Bestandsnaam:	Klachtenprocedure 21-1-2020 (9)
	Proceseigenaar	CFO
	LET OP	Uitgeprinte versie ongeldig

13.3.1 Klachtenprocedure

1. Doel

- Behoud van een goede relatie met de stakeholder.
- Afhandelen van klachten op een van tevoren vastgestelde, eenduidige wijze door betrokken medewerkers.
- Het waar mogelijk voorkomen van gelijksoortige klachten in de toekomst.
- Leren van de klachten om de activiteiten, uitingen en de werkwijze te verbeteren.
- Het verschaffen van inzicht richting het management in het totale aantal klachten naar soort en belang.

2. Definitie

Een klacht is iedere informatie die aangeeft dat er in de beleving van een stakeholder iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting, besteding, werkwijze of activiteit, en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of informatiebehoefte, of direct op te lossen is met een bestaande procedure.

Een klacht bevat belangrijke informatie m.b.t. de stakeholder:

- de stakeholder is gemotiveerd om Amref Flying Doctors iets te laten weten;
- de stakeholder doet moeite door te schrijven of te bellen;
- de stakeholder vertrouwt erop dat Amref Flying Doctors iets met de informatie kan en/of haar activiteiten kan verbeteren;
- de stakeholder weet iets wat Amref Flying Doctors (nog) niet weet;
- er is iets fout gegaan.

3. Soorten klachten

- Met betrekking tot (de inhoud van) een uiting of ontvangen Amref-informatie
- Met betrekking tot een werkwijze of activiteit van Amref
- Met betrekking tot uitgaven of bestedingen van Amref
- Met betrekking tot de medewerkers, toeleveranciers of partners van Amref

4. Uitingen van klachten

Een klacht kan op mondelinge wijze (telefonisch), en op schriftelijke wijze (brief of e-mail) worden geuit. Daarnaast kunnen klachten via social media (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube etc.) worden geuit. Daarvoor gelden andere richtlijnen als het gaat om de afhandeling: zie paragraaf 5.3.

5. Afhandeling en registratie van klachten

5.1 Afhandeling mondelinge en schriftelijke klachten: algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen beantwoord;
- De toon en benadering van klachtenafhandeling is persoonlijk;
- Alle klachten en antwoorden worden geregistreerd en opgeslagen in het Customer Relationship Management (CRM)-systeem van Amref Flying Doctors;

5.2 Afhandeling klachten: actie vanuit Amref

- Alle klachten per telefoon, brief of e-mail komen binnen of worden doorgestuurd naar de afdeling Donor Relations. De Donor Relations Officer beoordeelt of de klacht moet

Procedure:	13.3.1 Klachtenprocedure
Versie:	9
Bestandsnaam:	Klachtenprocedure 21-1-2020 (9)
Proceseigenaar	CFO
LET OP	Uitgeprinte versie ongeldig

worden doorgestuurd naar de Manager Private Fundraising of dat de klacht direct kan worden afgehandeld.

- Klachten over straat- of door-to-door wervers en telemarketeers worden meestal direct opgelost door de Donor Relations Officer. Soms is het nodig de ingehuurde bureaus van klachten op de hoogte te stellen. Dit wordt beoordeeld door de Donor Relations Officer. Deze contacten lopen via de Private Fundraising Specialist.
- Een klacht die niet gerelateerd is aan de donateursadministratie wordt door de Donor Relations Officer ter afhandeling gedeeld met de desbetreffende afdeling.
- Indien de klacht betrekking heeft op een handeling van een medewerker of leverancier wordt de behandeling door de manager gedaan, eventueel in overleg met de CEO. Indien een klacht betrekking heeft op een handeling van een manager, wordt de afhandeling gedaan door de CEO. Wanneer de klacht een handeling van de CEO betreft, wordt deze beoordeeld door de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht. Betreft de klacht een handeling van een van de leden van de Raad van Toezicht, dan zal het oordeel gevormd worden door de overige leden van de Raad van Toezicht.
- Indien de klacht niet direct kan worden afgehandeld, ontvangt de stakeholder binnen 5 dagen een ontvangstbericht met de verwachte werkwijze en termijn van de afhandeling.
- In de afhandeling wordt nagevraagd of de stakeholder tevreden is met de afhandeling.

5.3 Afhandeling klachten via social media

- Uitingen op Facebook Messenger worden gevolgd door de Donor Relations Officer. Zij verwerken uitingen die betrekking hebben op werving, post, adreswijzigingen e.d. Inhoudelijke opmerkingen worden beantwoord door de Corporate Communications Officer.
- Alle uitingen op andere social media (Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube etc.) worden gevolgd en beantwoord door de Corporate Communications Officer.
- Op opvallende negatieve uitingen wordt binnen 1 werkdag gereageerd – indien van toepassing wordt (inhoudelijke) expertise/advies ingewonnen van betrokken collega's.
- Klachten m.b.t. fondsenwervende campagnes die worden geuit via social media worden door de Corporate Communications Officer doorgestuurd naar de afdeling Donor Relations waar de klacht verder wordt afgehandeld.
- Discussies op social media worden vermeden door de feedbackgever te vragen via e-mail of telefonisch verder te discussiëren.

5.4 Registratie van een klacht

Mondelinge klacht:

- De medewerker registreert de klacht en het antwoord als notitie bij de betreffende stakeholder in het CRM-systeem

Schriftelijke klacht:

- E-mail – de medewerker die de klacht afhandelt slaat de e-mail en het antwoord bij de betreffende stakeholder op in het CRM-systeem.
- Brief - de medewerker scant de brief in en slaat deze op bij de betreffende stakeholder in het CRM-systeem . Ook het antwoord wordt hier opgeslagen.

Klachten via social media:

- Opvallende negatieve uitingen worden door de Corporate Communications Officer vastgelegd en opgeslagen in de daarvoor bestemde map op de G-schijf. Bij voldoende gegevens over de persoon die de klacht heeft ingediend wordt de klacht ook vastgelegd in het CRM-systeem.

	Procedure:	13.3.1 Klachtenprocedure
	Versie:	9
	Bestandsnaam:	Klachtenprocedure 21-1-2020 (9)
	Proceseigenaar	CFO
	LET OP	Uitgeprinte versie ongeldig

5.5 Beroep in geval van klacht

Als de stakeholder niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de Raad van Toezicht van Amref Flying Doctors (t.a.v. de voorzitter). Deze zal toetsen of het afhandelen van de klacht op de juiste wijze is gebeurd. Hiervan ontvangt de stakeholder binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging. De klacht zal in de eerstvolgende bijeenkomst van de Raad van Toezicht worden besproken. Direct daarop volgend handelt de directeur de klacht af.

Als de klacht ook door de Raad van Toezicht niet op een bevredigende manier wordt afgehandeld, kan de stakeholder een klacht indienen bij het CBF (www.cbf.nl). Deze klacht zal vervolgens worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van het CBF.

6. Inhoudelijke en kritische vragen

Wanneer stakeholders inhoudelijke of kritische vragen en opmerkingen hebben over het werk van Amref Flying Doctors, verzoeken wij hen deze schriftelijk kenbaar te maken. Zij kunnen een e-mail sturen naar info@amref.nl. De Donor Relations Officers sturen deze ter afhandeling door aan de desbetreffende collega's/afdeling. Net als bij klachten geldt een reactietermijn van maximaal 10 dagen.

7. Evaluatie en analyse

Jaarlijks wordt door de Quality Officer een analyse gemaakt van het totaal aantal ontvangen klachten, het type klachten, de type stakeholders en waarneembare trends voor de CFO. Dit overzicht wordt verkort opgenomen in het jaarverslag en dient als voeding voor de jaarlijkse ISO Directiebeoordeling. Indien nodig worden verbeteracties opgezet of preventieve maatregelen genomen om bepaalde klachten in de toekomst te voorkomen.

8. Klachten m.b.t. de allianties

Allianties waar Amref deel van uitmaakt, kunnen een eigen klachtenprocedure hebben. De penvoerders van de allianties zijn proceseigenaren van deze procedures. Alle klachten en complimenten die betrekking hebben op het werk van Amref in één van deze allianties worden niet alleen conform de Amref-procedure behandeld, maar ook conform de klachtenprocedure van de betreffende alliantie.