

Klachtenprocedure ParkinsonFonds

1. Doel

Het doel van deze procedure is:

- 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 Stichting ParkinsonFonds iets te laten weten;
- De stakeholder doet moeite door te schrijven of te bellen;
- De stakeholder vertrouwt erop dat Stichting ParkinsonFonds iets met de informatie kan en/of haar activiteiten kan verbeteren;
- De stakeholder weet iets wat Stichting ParkinsonFonds (nog) niet weet;
- Er is iets fout gegaan.

3. Soorten klachten

- a. Met betrekking tot (de inhoud van) een uiting of ontvangen Stichting ParkinsonFonds-informatie.
- b. Met betrekking tot een werkwijze of activiteit van Stichting ParkinsonFonds.
- c. Met betrekking tot uitgaven of bestedingen van Stichting ParkinsonFonds.
- d. Met betrekking tot de medewerkers, toeleveranciers of partners van Stichting ParkinsonFonds.

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 (X, 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

a. 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 klachtenregister en in de database van Stichting ParkinsonFonds.

b. Afhandeling klachten: actie vanuit Stichting ParkinsonFonds

Alle klachten per telefoon, brief of e-mail komen binnen of worden doorgestuurd naar de afdeling Service en Contact. De medewerker Service en Contact beoordeelt of de klacht moet worden doorgestuurd naar de directeur of dat de klacht direct kan worden afgehandeld.

Klachten over telemarketeers worden meestal direct opgelost door de medewerker Service en Contact.

Soms is het nodig de ingehuurde bureaus van klachten op de hoogte te stellen. Dit wordt beoordeeld door de medewerker Service en Contact. Deze contacten lopen via de directeur.

Een klacht die niet gerelateerd is aan de donateursadministratie wordt door de medewerker Service en Contact 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 directeur gedaan. Wanneer de klacht een handeling van de directeur betreft, wordt deze beoordeeld door de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht. Betreft de klacht een handeling van één 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.

c. *Afhandeling klachten via Social Media*

Uitingen op Facebook Messenger worden gevolgd door de medewerker Service en Contact. In samenwerking met de directeur. Zij verwerken uitingen die betrekking hebben op werving, post, adreswijzigingen e.d.

Inhoudelijke opmerkingen worden beantwoord door de senior manager.

Alle uitingen op andere social media (Facebook, X, Instagram, LinkedIn, YouTube etc.) worden gevolgd en beantwoord door de senior manager.

Op opvallende negatieve uitingen wordt binnen 2 werkdagen 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 doorgestuurd naar de afdeling Service en Contact 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.

6. Registratie van een klacht

Klachten worden in het klachtenregister op de onedrive geregistreerd. De individuele klacht wordt ook bij de gegevens van de desbetreffende stakeholder geregistreerd in de database als deze bij ons bekend is.

Mondelinge klacht:

De medewerker Service en Contact registreert de klacht en het antwoord als memo bij de betreffende stakeholder in de database.

Schriftelijke klacht:

E-mail:

De medewerker Service en Contact die de klacht afhandelt slaat de e-mail en het antwoord bij de betreffende stakeholder op in de database (als deze bij ons bekend is) en in outlook in de map jaartal/mails.

Brief:

De medewerker Service en Contact scant de brief in en slaat deze op in de onedrive in de map Service en Contact/Klachten op jaartal en dan op achternaam en voorletters. Er wordt melding gemaakt in de database bij de betreffende stakeholder. Ook het antwoord wordt hier opgeslagen. Ook hiervan wordt melding gemaakt in de database bij de betreffende stakeholder bij memo (als deze bij ons bekend is).

Klachten via social media:

Opvallende negatieve uitingen worden door de senior manager vastgelegd en opgeslagen in het daarvoor bestemde klachtenregister. Bij voldoende gegevens over de persoon die de klacht heeft ingediend wordt de klacht ook vastgelegd in de database (als er gegevens bekend zijn van de klager).

Klachten van niet-donateurs:

Dit betreft eigenlijk alleen klachten over telemarketeers. Deze klachten worden verzameld in het klachtenregister.

Verloopt de klacht via een e-mailwisseling dan sla je deze e-mail op in de hierboven genoemde map op de one drive.

Wordt de klacht telefonisch ingediend en afgehandeld vul dan het klachtenregister in. Sla het ingevulde formulier op in de bovengenoemde map op de onedrive.

7. 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 Stichting ParkinsonFonds (t.a.v. de voorzitter, email gidykoopmans@parkinsonfonds.nl). 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. Ze vergaderen 5 x per jaar of eerder indien noodzakelijk. Direct na deze vergadering 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.

8. Inhoudelijke en kritische vragen

Wanneer stakeholders inhoudelijke of kritische vragen en opmerkingen hebben over het werk van Stichting ParkinsonFonds, verzoeken wij hen deze schriftelijk kenbaar te maken. Zij kunnen een e-mail sturen naar info@parkinsonfonds.nl. De Service en Contact medewerkers sturen deze ter afhandeling door aan de desbetreffende collega. Net als bij klachten geldt een reactietermijn van maximaal 10 dagen.

9. Evaluatie en analyse

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