

## Klachten (versie 6-NL / 18-12-2015)

### Doel van het proces

Het op een gestructureerde wijze behandelen en administreren van klachten teneinde bedrijfsprocessen te optimaliseren en klanttevredenheid te verbeteren.

### Definitie

***Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant\* waaruit blijkt dat aan zijn of haar verwachting niet is voldaan door de organisatie.***

\* Een klant is iedere partij die een bepaalde verwachting heeft ten aanzien van onze organisatie, zoals een donateur, crediteur, een partnerorganisatie, een beneficiair, een bezoeker, enz. Een klant hoeft niet beslist het woord 'klacht' te noemen om het signaal als klacht te registreren.

Een paar voorbeelden:

- een donateur zegt: ik probeer jullie steeds te bellen maar er wordt niet opgenomen;
- een lokale partnerorganisatie vindt dat de projectbetaling te lang op zich laat wachten;
- een bezoeker heeft moeite om ons kantoor te vinden;
- een deelnemer aan een conferentie kan geen toegankelijk toilet vinden;
- een beneficiair zegt dat beloften van de projectmedewerker niet zijn nagekomen;
- een sollicitant zegt nooit een reactie op zijn brief te hebben ontvangen.

### Het indienen van een klacht

Klachten worden bij voorkeur ingediend op het volgende adres:

Stichting Light for the World Nederland  
Postbus 672  
3900 AR Veenendaal  
+31 (0) 318 - 58 63 58  
klachten@lightfortheworld.nl

De indiener vermeldt daarbij indien mogelijk:

- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De persoon of afdeling die bij de klacht betrokken is;
- De datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden;
- De contactgegevens van de indiener.

Daarnaast zijn medewerkers van LIGHT FOR THE WORLD verplicht om uitingen van ontevredenheid die zij signaleren of ontvangen als klacht in behandeling te nemen.

### Het behandelen van een klacht

- De melding van een klacht wordt doorgegeven aan de kwaliteitsmanager.

- De kwaliteitsmanager noteert de contactgegevens van de indiener en de omschrijving van de klacht in het klachtenregister. Indien nodig wordt de indiener om aanvullende informatie gevraagd om de klacht nader te specificeren.
- Er wordt een inschatting gemaakt van de ernst van de klacht en welke actie op welke termijn gewenst is. De kwaliteitsmanager kan een eigenaar aanwijzen voor het afhandelen van de klacht. De kwaliteitsmanager bewaakt de afgesproken oplostermijn. Wanneer het een gevoelige kwestie betreft (vermoeden van fraude, intimidatie, misbruik etc.) wordt de anonimiteit van de indiener gegarandeerd waar nodig.
- Een klacht kan meerdere acties tot gevolg hebben: een oplossing op korte termijn (bijvoorbeeld een telefoongesprek met de indiener) en een of meerdere acties voor structurele oplossingen. Periodiek (twee keer per jaar) worden alle klachten van de achterliggende periode geïnventariseerd. De kwaliteitsmanager bespreekt terugkerende klachten en/of ernstige klachten met de proceseigenaar. Waar mogelijk worden Maatregelen ter Verbetering geformuleerd en ingevoerd.
- De indiener ontvangt, indien gewenst, een schriftelijke bevestiging van zowel de ontvangst van de klacht, de verwachte oplostijd en de uiteindelijke (voorgestelde) oplossing.
- Alle acties met betrekking tot de afhandeling van de klacht worden in het klachtenregister geregistreerd.
- Wanneer een klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan een van beide partijen een arbitragezaak aanspannen of het geschil voorleggen aan de rechter.
- Het jaarverslag bevat een beknopte rapportage over de ontvangen klachten. Deze rapportage is niet herleidbaar tot individuele personen. Het klachtenregister zélf is niet openbaar teneinde de privacy van de indieners te waarborgen.
- Het onderwerp 'Klachten' is een standaard agendapunt bij alle interne vergaderingen.