

# Notitie



van : Jan Ouwehand, directeur  
voor : externe en interne relaties van de GZB  
datum : 16 januari 2018  
over : **Klachtenprocedure**

---

## **PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING**

### **1. ALGEMEEN**

- 1.1. Elke klacht wordt direct in behandeling genomen.
- 1.2. Als een klacht niet direct en afdoende behandeld kan worden, ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- 1.3. De GZB bewaakt de voortgang van de afhandeling.
- 1.4. Klachten helpen de GZB met de verbetering van de kwaliteit van het werk
- 1.5. De teamleider Interne Zaken is binnen de GZB verantwoordelijk voor de uitvoering van het klachtenbeleid, al hebben alle medewerkers actief te handelen volgens deze procedure, zowel in- als extern.
- 1.6. Tenminste eenmaal per kwartaal worden binnen het Teamleidersoverleg de ingediende (en afgehandelde) klachten geëvalueerd om de kwaliteit van de organisatie te toetsen, structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen en de communicatie te verbeteren.
- 1.7. De teamleider Interne Zaken zorgt voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

### **2. DEFINITIE**

- 2.1. Als 'klacht' wordt beschouwd elke uiting van een lid, een donateur, een kerkenraad, een zendingscommissie (enz.), waarmee aangegeven wordt
  - het niet eens te zijn met het beleid van de GZB;
  - teleurgesteld of ontevreden te zijn met een activiteit van de GZB;
  - formeel bezwaar te hebben tegen een activiteit van de GZB.
- 2.2. Klachten kunnen betrekking hebben op alle activiteiten van de GZB vallen, zoals fondsenwerving, subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.
- 2.3. Bij twijfel of iets een 'klacht' is, overlegt de medewerker met de teamleider Interne Zaken en/of de directeur.

### **3. PROCEDURE**

- 3.1. Mondeling klachten

- 3.1.1. Elke medewerker kan een mondelinge/telefonische klacht krijgen en handelt deze direct mondeling af. De klager kan worden teruggebeld, nadat overleg is gevoerd met het teamleider.
- 3.1.2. Indien nodig wordt een schriftelijke bevestiging aan de klager gestuurd; dit gebeurt dan in overleg met de teamleider Interne Zaken.
- 3.1.3. De klacht en de afhandeling worden geregistreerd op het klachtenformulier (zie bijlage).
- 3.1.4. Het klachtenformulier wordt – zonodig met een toelichting – overgedragen aan de teamleider Interne Zaken.

### 3.2. Schriftelijke klachten

- 3.2.1. Een schriftelijke klacht wordt door de ontvanger geregistreerd en het formulier wordt onmiddellijk overgedragen aan de teamleider Interne Zaken.
- 3.2.2. De klager krijgt binnen twee weken een officiële reactie van de teamleider Interne Zaken, die zonodig overleg voert met andere medewerkers en/of de directeur.
- 3.2.3. De teamleider Interne Zaken is verantwoordelijk voor de afhandeling, al kunnen ook anderen gevraagd worden om te reageren.
- 3.2.4. De reactie kan schriftelijk plaatsvinden, maar bij voorkeur in een persoonlijk (telefonisch) contact. Daarop kan een schriftelijke bevestiging volgen; een en ander ter beoordeling aan de teamleider Interne Zaken.
- 3.2.5. In de reactie gaat het niet primair om een oordeel over de geldigheid van de klacht, maar om de reden voor het handelen dat de aanleiding is van de klacht, bijvoorbeeld de consequenties van het beleid. Verder kunnen aan de orde komen: de snelle behandeling en het herstel van fouten, informatie over het onderwerp, respect voor andere meningen en het beschikbaar zijn voor verder gesprek.
- 3.2.6. Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de brief is ontvangen en informatie over de verdere behandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.).

## 4. **TOELICHTING WEBSITE**

De GZB publiceert de klachtenprocedure op de website voor alle belanghebbenden met de volgende toelichting:

### **Klachtenprocedure**

De GZB wil vanuit zijn visie, missie en beleid integer handelen en transparant zijn in haar communicatie naar buiten toe. Opmerkingen en klachten over ons werk en onze communicatie neemt de GZB zeer serieus. Elke mondelinge of schriftelijke klacht handelen wij zo goed mogelijk af.

### **Klachtafhandeling**

Klachten worden zo mogelijk direct telefonisch of schriftelijk afgehandeld, maar uiterlijk binnen tien werkdagen. Afhankelijk van de inhoud, het onderwerp en de ernst van de klacht wordt de klacht behandeld door de teamleider of de directie.

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is, kan hij dat melden bij de directeur. Is het antwoord van de directeur niet naar tevredenheid, dan kan hij binnen een maand na dagtekening een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Het reglement van deze commissie is op aanvraag beschikbaar.

Elke klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, (e-mail)adres en telefoonnummer van de indiener. Klacht en antwoord zijn altijd opgenomen in het klachtenregister.

### **Klacht indienen**

Heeft u of heb jij een klacht? Laat het ons weten! Stuur een bericht of bel ons op 0343-512444.

Wij doen ons best om u/jou zo goed mogelijk van dienst te zijn..