

## Klachtenprocedure

### **I ALGEMEEN**

#### I.1 Doelstellingen

ADRA Nederland neemt elke betrokkene serieus die direct of indirect betrokken is bij het werk wat wij doen. Wij vinden het daarom van het grootste belang dat zaken die niet goed gaan in ons werk gemeld moeten kunnen worden op een eenvoudige manier. De klachtenprocedure beschrijft de werkwijze van het omgaan met klachten.

We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene' als de persoon die een klacht heeft gedeponereerd. Een betrokkene kan ieder persoon zijn die betrokken is bij het werk van ADRA, dus donateurs, vrijwilligers, beneficiair, contactpersonen van kerken, bedrijven, kringloopwinkels, vermogensfondsen, etc.

De volgende doelstellingen gelden voor het klachtenprotocol:

- afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- inzichtelijk maken van de dienstverlening naar betrokkene;
- verschaffen van inzicht aan de directie in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten. Dit kan leiden tot aanbevelingen m.b.t. de werkprocessen.

#### I.2 Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan in de breedste zin van het woord met betrekking tot het werk wat ADRA doet in relatie met zijn stakeholder. Een klacht geeft informatie aan ADRA hoe zij haar communicatie naar betrokkene kan verbeteren volgens de normen van de betrokkene.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie van en over de betrokkene:

- betrokkene is gemotiveerd om ADRA iets te laten weten;
- betrokkene neemt de moeite om te schrijven, e-mailen of bellen;
- betrokkene vertrouwt erop dat ADRA iets met de informatie kan doen en/of hun dienstverlening zullen verbeteren.

#### I.3 Uitingen van een klacht

Een klacht kan op schriftelijke wijze (inclusief e-mail) of telefonisch worden geuit.

#### I.4 Informatie aan betrokkene over protocol

- Betrokkene kan informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij ADRA.
- De klachtenprocedure is beschikbaar op de website van ADRA.

## **II INTERNE PROCEDURE**

### II.1 Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen, beantwoord;
- de toon van beantwoording is persoonlijk;
- alle klachten worden geregistreerd;
- de directeur is verantwoordelijk voor de klachtenregeling.
- De communicatiemedewerker verzorgt de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling;
- de communicatie medewerker rapporteert aan de directie jaarlijks het aantal klachten, de analyse en de afhandeling daarvan.

### II.2 Registreren van een klacht

Elke klacht wordt schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier en gedeponereerd in de klachtenmap. Ook wordt een digitaal klachtenoverzicht bijgehouden.

### II.3 Verwerken van een klacht

De communicatiemedewerker beoordeelt of de klacht doorgestuurd moet worden naar de directie of direct kan worden afgehandeld. Na afhandeling wordt de klacht en de afhandeling opgeslagen in klachtenmap. Als de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt betrokkene zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen, bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

### II.4 Beroep

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan hij of zij beroep instellen bij de voorzitter van het ADRA-bestuur. Als de voorzitter van mening is dat de afhandeling correct is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Als de voorzitter van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld.

Indien betrokkene van mening is dat de voorzitter de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft kan hij of zij beroep instellen bij de voorzitter van het kerkgenootschap der Zevende-dags-Adventisten die het voor zal leggen aan het algemeen kerkbestuur. Het oordeel van het algemeen kerkbestuur is bindend.