

# Klachtenregeling Agapè

## 1. Begripsomschrijving

### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een medewerker van Agapè, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

### **Klager**

Een persoon of dienst vertegenwoordiger die een klacht uit.

### **Aangeklaagde**

Medewerker op wie de klacht betrekking heeft

### **Klachtenprocedure**

De op bij Agapè gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

### **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

### **Klachtenfunctionaris**

De persoon binnen Agapè aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen door de directie.

### **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **CBF**

Centraal Bureau Fondswerving die bezwaar of klacht in behandeling kan nemen wanneer klager zich onvoldoende recht weet zijn gedaan

### **Reglement klacht, bezwaar, beroep CBF**

De procedure die het CBF hanteert en te vinden is op [https://www.cbf.nl/Uploaded\\_files/Zelf/klachtenreglement-def.adedb0.pdf](https://www.cbf.nl/Uploaded_files/Zelf/klachtenreglement-def.adedb0.pdf)

## 2. Doelstellingen

### **De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van een klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in het zorgvuldig reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## 3. Informeren van de klager

### **De directie**

1. wijst de klager erop dat Agapè een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de klager mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan het CBF;

#### **4. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een klager op enigerlei wijze Agapè benadert met een klacht dan dient de directie en de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De betrokken medewerker tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van een klachtenfunctionaris;
3. Waar er geen oplossing gevonden wordt wijst de directie een klachtenfunctionaris aan.
4. De directie respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
6. De klachtenfunctionaris geeft advies aan de directie waarna de directie een beslissing neemt over de klacht.
7. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld door de directie;
8. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan het CBF.

#### **5. Registratie en classificatie van de klacht**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens een klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
  - naar wijze van indiening als
    - A. mondeling
    - B. schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door een medewerker
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
    - V. klachten over principiële zaken rondom theologie, normen en waarden
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

#### **6. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken medewerker, de klachtenfunctionaris en uiteindelijk de directie zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Agapè afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris respectievelijk de directie zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

#### **7. Analyse van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan de directie;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## **8. Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op door de directie van Agapè besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

## **9. Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.