



# Formele klachtenregeling Stichting DierenLot

## 1. Doelstellingen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van donateurs, leveranciers, prospects, sollicitanten en alle andere relaties van Stichting DierenLot, behalve de eigen medewerkers, stagiairs en vrijwilligers. Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- recht te doen aan de klacht van een relatie
- door het systematisch verzamelen van klachten:
  - beter inzicht te krijgen in de tekortkomingen van (de service van) DierenLot;
  - beter in te kunnen spelen op de behoeften van onze relaties;
  - een betere serviceverlening te realiseren door het aanpassen van onze werkprocessen.
- het bestuur en het management inzicht te verschaffen in het aantal, de soort en de ernst van de klachten.
- een meer transparante organisatie te stimuleren en te voldoen aan de gestelde (CBF)-normen

## 2. Definities

### *Klacht*

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon/instantie/stakeholder over het handelen, dan wel het niet-handelen van DierenLot, die een adequate reactie vraagt vanuit DierenLot. Het gaat in deze niet om een klacht over een van de organisaties die DierenLot ondersteunt. Deze klachten horen bij de betreffende organisatie thuis.

Een klacht bevat belangrijke en toegankelijke informatie want:

- de relatie is gemotiveerd en doet moeite om DierenLot iets te laten weten
- de relatie vertrouwt erop dat DierenLot iets met de informatie kan en/of haar service wil verbeteren
- een klacht maakt het mogelijk om te handelen zodat fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden
- een klacht maakt het mogelijk ons serviceniveau te verhogen

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: Persoonlijk, via een brief, mail of telefoon. Ook directe berichten op social media kunnen als klacht in behandeling worden genomen. Uitgangspunt hierbij is altijd dat het indienen van een klacht laagdrempelig en kosteloos is voor de klagende relatie.

### *Klagende relatie*

Eenieder met wie vanuit DierenLot direct of indirect contact is gelegd alsmede eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van DierenLot of diens wettelijke vertegenwoordiger. Medewerkers, vrijwilligers en stagiairs van DierenLot kunnen geen gebruik maken van de klachtenregeling.

### *Complexe of gevoelige klacht*

Een klacht waarvan de aard of de ernst zo groot is dat er reputatieschade voor DierenLot kan ontstaan of de continuïteit van DierenLot in gevaar kan komen.



### *Klachtenbehandeling*

De procedure binnen DierenLot waarin een klacht resulteert in vastlegging, adequate reactie, eventuele interne maatregelen en verslaglegging, die tot doel heeft de klagende relatie serieus te nemen, genoegdoening te geven, het functioneren van de organisatie te verbeteren en een meer transparante organisatie te stimuleren.

### *Klachtencommissie*

De DierenLot klachtencommissie bestaat uit de Klachtencoördinator (medewerker donateursadministratie), Hoofd Fondsenwerving en een medewerker Financiële Administratie en is aangewezen om complexe of gevoelige klachten te behandelen en te controleren of de klachtenprocedure correct wordt nageleefd. Tevens rapporteert zij aan de Directie over de klachten en doet aanbevelingen tot verbeteringen in de organisatie om in de toekomst het aantal klachten te verminderen.

### *Klachtencoördinator*

De functionaris die overzicht en controle houdt op de ontvangen klachten en zorgt voor een correcte afhandeling ervan. De uitvoerende klachtencoördinator is de Medewerker Donateursadministratie, het Hoofd Fondsenwerving is eindverantwoordelijk. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator worden de taken overgenomen door het Hoofd Fondsenwerving.

### *Klachtenbehandelaar*

De functionaris die op verzoek van de klachtencoördinator de klacht behandelt.

## **3. Behandeling van de klacht**

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en stuurt deze door naar de medewerker die het best is toegerust om de klacht af te handelen. Als een klacht op een andere wijze binnenkomt (telefonisch) en direct afgehandeld en verwerkt wordt door een medewerker van DierenLot, dan laat de betreffende medewerker dit weten aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie krijgt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht, en een kopie van de klachtenregeling.

De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt de klagende relatie direct daarover door de klachtenbehandelaar bericht.

De klagende relatie wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden.

Klachten worden in eerste instantie doorgestuurd naar de verantwoordelijke medewerker. Indien de medewerker en de klagende relatie geen oplossing kunnen vinden, wordt het afdelingshoofd van de desbetreffende medewerker ingeschakeld.

Bij zeer ernstige klachten, overlegt de klachtencoördinator bij wijze van de-escalatie met het Hoofd Fondsenwerving of zo nodig met de Directie.

Indien de klagende relatie niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze beroep aantekenen door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan door de klachtencommissie afgehandeld.



Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, zal dit lid tijdelijk worden vervangen binnen de klachtencommissie.

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslissen achtereenvolgens Hoofd Fondsenwerving of zo nodig de directie. In zeer bijzondere omstandigheden kunnen zij ten gunste van de klagende relatie van de klachtenregeling afwijken.

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd door de Medewerker Financiële Administratie. Persoonlijke gegevens over de klagende relatie worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Naar alle relaties wordt gecommuniceerd dat DierenLot open staat voor het ontvangen van klachten. De klachtenprocedure staat op de DierenLot website met een formulier om suggesties en klachten in te dienen.

#### **4. Stopzetting procedure**

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als:

- de klacht door de klagende relatie wordt ingetrokken
- na bemiddeling en/of na overleg met de klagende relatie blijkt dat bij de klagende relatie geen behoefte aan verdere behandeling bestaat

De klagende relatie kan op ieder moment in de procedure beroep aantekenen, door dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Als de klacht door een externe instantie, zoals hierboven genoemd, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klagende relatie of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klagende relatie

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

Het Hoofd Fondsenwerving houdt toezicht op de juiste registratie van de klacht

In het systeem wordt een dossier bijgehouden van de klacht die niet toegankelijk is voor onbevoegden. De registratie en het dossier worden 5 jaar bewaard, tenzij de klagende relatie verzoekt om vernietiging ervan. In dit geval zal de klacht geanonimiseerd vastgelegd blijven.

De klacht, alle correspondentie en de gemaakte afspraken worden vastgelegd.



## **6. Rapportage**

Er wordt een nader te bepalen kritieke prestatie indicator (KPI) ingesteld voor de klachtenprocedure, om de tijdigheid en de effectiviteit van de klachtenbehandeling te monitoren.

Elk half jaar zal de DierenLot Directie op de hoogte gesteld worden van het aantal, soort en de ernst van de klachten. Ook krijgt de Directie een lijst met uitzonderlijke klachten, een lijst met (structurele) aanbevelingen plus een statusoverzicht van de opvolging van verbeterpunten.

De Directie analyseert de klachten en bepaalt of de aanbevelingen overgenomen en geïmplementeerd worden binnen de organisatie. De klachtencoördinator stelt jaarlijks in januari op basis van de registratie een verslag op waarin hij of zij rapporteert aan de Directie over de werkzaamheden die in dat jaar zijn verricht in het kader van de afhandeling van klachten. De gegevens zijn geanonimiseerd en opvraagbaar.

## **7. Kwaliteitscontrole**

Steekproefsgewijs zal de afhandeling van klachten op kwaliteit gecontroleerd worden en of de klachtenprocedure werd gevolgd door de controller.

Elk jaar in januari vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats in de Klachtencommissie.

De klachtencommissie stuurt deze evaluatie naar de Directie.

## **8. Bekendmaking**

De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat het bestaan van de klachtenregeling en procedure op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.

De klachtenregeling is altijd verkrijgbaar voor iedereen die daarom verzoekt.

Elk jaar wordt de klachtenregeling geëvalueerd. Deze regeling kan worden bijgesteld op basis van de ervaringen ermee. De bijgestelde regeling wordt na goedkeuring van het Bestuur van DierenLot openbaar gemaakt.

Deze klachtenregeling is door de Directie vastgesteld op 1 mei 2017.