

Klachtenregeling Landelijk Bureau Fietzersbond

vastgesteld januari 2009

1. Begrippen:

In deze regeling wordt verstaan onder

klacht: een klachtsignaal wordt in het kader van deze regeling opgevat als klacht in de volgende gevallen:

- Er is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid (al dan niet gelabeld als klacht) door of namens een klager inzake de dienstverlening / werkwijze van de Fietzersbond in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele Fietzersbondmedewerkers, directie of bestuurders. De aangeklaagde heeft in overleg met de klager geprobeerd tot een oplossing te komen. Dit is niet gelukt.
- Er is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid en de aangeklaagde wil deze direct in de klachtenregeling laten draaien.

klager: elke externe natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.

aangeklaagde: de Fietzersbond, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor het landelijk bureau van de Fietzersbond en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Bij twijfel of iets een klacht is, neemt aangeklaagde contact op met zijn/haar leidinggevende

2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Fietzersbond.

3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt eerst besproken tussen leidinggevende en direct betrokken medewerker;
- b. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- c. alle klachten krijgen zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen een reactie; mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht;
- d. beide partijen zullen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- e. alle klachten worden geregistreerd; daarbij worden persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld;.

4. Interne procedure

4.1 Registreren van een klacht

De klacht komt in de regel binnen via de aangeklaagde. Hij/zij geeft de klacht vervolgens door aan de klachtencoördinator. Medewerkers zijn verplicht om een klacht te melden.

De volgende gegevens worden door de klachtencoördinator genoteerd op het klachtenformulier:

- datum dat klacht binnenkwam;
- initialen van aangeklaagde;
- naam klager, adres, huisnummer, postcode, plaats (indien bekend);
- telefoonnummer en/of emailadres;
- lidnummer (indien van toepassing)
- korte duidelijke samenvatting van de klacht (bijv "ik krijg geen antwoord op mijn brief");
- korte omschrijving van acties n.a.v. de klacht (met datum)

4.2 Interne verwerking van de klacht

De klacht wordt binnen veertien dagen na ontvangst afgehandeld.

1. Klachtencoördinator maakt een kopie van klacht en het klachtenformulier t.b.v. betrokken leidinggevende en beklagde en stuurt een bevestiging van ontvangst naar klager
2. Klachtencoördinator bewaart klacht en origineel van klachtenformulier in dossier, en bewaakt dat vervolgacties op tijd gebeuren.
3. De klacht wordt meteen besproken en afgehandeld door de betrokken leidinggevende van de beklagde (zie ook de hieronder genoemde aandachtspunten). Hierbij krijgt beklagde gelegenheid om te reageren voordat door leidinggevende contact op wordt genomen met de klager.

Als klacht niet binnen veertien dagen na ontvangst kan worden afgehandeld moet leidinggevende klager hiervan op de hoogte stellen, en een nieuwe termijn afspreken.

4. Na afhandeling van de klacht meldt leidinggevende van de beklagde via het formulier aan de klachtencoördinator hoe de klacht is afgehandeld.
5. De klachtencoördinator verzamelt de klachtenformulieren t.b.v. de directeur. Doel hiervan is de opbouw van ervaringsgegevens t.b.v kwaliteitsverbetering, en creëren van de mogelijkheid om zonodig bij grote zaken te kunnen ingrijpen.

4.3 Aandachtspunten bij afhandelen van de klacht

1. ga er van uit dat klager écht een probleem heeft, een klacht is nooit triviaal
2. bedank voor de klacht en de moeite die klager nam om de Fietzersbond te informeren;
3. laat weten dat wij het heel vervelend voor klager vinden dat hij deze ervaring met ons had;
4. let uit wat er met de klacht gebeurd is/gaat gebeuren, en zo mogelijk wat de beoogde oplossing is;
5. vraag of klager tevreden is met afhandeling van de klacht. Bij 'nee' vragen hoe wij volgens klager alsnog de klacht zouden kunnen afhandelen en onderzoeken of het mogelijk is om klacht op deze manier op te lossen.