

# Klachtenmanagement

# Klachtenprocedure in 6 stappen

## 1. Een van onze deelnemers heeft een klacht: melding

Een klacht kan op drie manieren ontvangen worden door Vier het Leven: telefoon, reguliere post, mail. Een 4<sup>e</sup> mogelijkheid kan zijn directe benadering van een vrijwilliger tijdens een avond uit. In dit geval wordt de vrijwilliger verzocht de klacht van de deelnemer te melden via een mail aan reserveringen, zijn/haar coordinator of de telefoondienst.

## 2. Inventariseer of het een klacht of navraag betreft

Indien via de telefoondienst: de telefonist bepaalt /stelt vast in overleg met de deelnemer of het een klacht of navraag betreft.



Navraag: Telefonist kan dit direct oplossen voor en met de deelnemer, eventueel in overleg met HK 4HL



Klacht: Telefonist maakt met de deelnemer samen een inventarisatie van de klacht

Indien via de reguliere post: de medewerker neemt contact op met de deelnemer en bepaalt /stelt vast in overleg met de deelnemer of het een klacht of navraag betreft.

Via de mail: de medewerker neemt contact op met de deelnemer en bepaalt /stelt vast in overleg met de deelnemer of het een klacht of navraag betreft

### 3. Registratie klacht

Na ontvangst van de klacht dient de klacht in een categorie ondergebracht te worden. Dit is een hulpmiddel bij het opstellen van management informatie om een beeld te krijgen van zowel aard als frequentie van klachten. De invoer in James heeft plaats door de ontvanger van de klacht.

Indien invoer niet mogelijk is vanwege geen toegang tot James: maak melding van de klacht bij reserveringen waarna de klacht door reserveringen ingevoerd wordt en doorgegeven wordt aan de betreffende coördinator.

Categorieën waar klachten o.a. in ondergebracht kunnen worden zijn:

- Het niet ontvangen van een reservering
- Een foutieve reservering
- Tijdstip ophalen
- Niet ophalen
- Te laat of niet gebeld m.b.t. ophaaltijd
- Bereikbaarheid theaters
- Geluid theaters
- Slechte plekken theater
- Voorstelling valt tegen
- Een klacht m.b.t. een vrijwilliger
- Een klacht m.b.t. een mede-deelnemer
- Pauze: geen koffie, thee, pauze te kort
- Geen of foutieve (financiële) boeking
- Vrijwilliger met een klacht
- Overig

Bovenstaande opsomming is niet beperkt tot deze categorieën. Al doende zullen er meer categorieën ontstaan.

## 4. Handel de klacht zelf af of draag de klacht over aan de coördinator

Contact opnemen met de deelnemer: toon empathie, bied excuses aan. Probeer daar waar mogelijk de klacht direct op te lossen. Indien dit niet mogelijk is neem dan contact op met de betreffende coördinator.



Wel direct oplossing : Leg het contact met de deelnemer vast in James met als aantekening; Klacht. Probeer de klacht zoveel mogelijk met de deelnemer zelf op te lossen, eventueel in samenwerking met een coördinator



Geen directe oplossing : Leg het contact met de deelnemer vast in James met als aantekening Klacht. Draag de klacht over aan de coördinator.

De deelnemer ontvangt een telefonische of schriftelijke bevestiging waarin/waarbij gemeld dat de klacht in behandeling is genomen Tevens geeft de medewerker een termijn aan waarin de deelnemer een antwoord kan verwachten.

De coördinator neemt de klacht over via James en neemt contact op met de deelnemer. Hiervan wordt opnieuw een aantekening gemaakt in James.

**Let op:** indien de klacht betrekking heeft op verlies/vermissing/diefstal, verzoek de deelnemer aangifte te doen bij de politie.

**De vertrouwenspersoon:** Voor vrijwilligers met een klacht bestaat de mogelijkheid contact op te nemen met de vertrouwenspersoon van Vier het Leven. Deze mogelijkheid staat ook open voor deelnemers en/of samenwerkingspartners.

## 5. Terugkoppeling aan de deelnemer en de medewerker 1<sup>e</sup> lijn

Coördinator: Informeer de deelnemer én de medewerker 1<sup>e</sup> lijn over het vervolg en de oplossing van de klacht. Maak hier ook melding van in James bij de betreffende deelnemer. Neem eventueel op een later tijdstip contact op met de deelnemer met de vraag of de klacht naar tevredenheid is opgepakt en opgelost. De deelnemer is belangrijk voor Vier het Leven.

## 6. Bespreken klacht in MT en teamoverleg

Bespreek de klacht in het overleg met collega's. Klachten zijn een vast agendapunt in het overleg bij Vier het Leven om mogelijke trends onder de aandacht te brengen en te houden. De vertrouwenspersoon kan in deze de leidende persoon zijn.