

# **KLACHTENPROTOCOL**

**OXFAM NOVIB**

**Unit Public Engagement**

## **1. ALGEMEEN**

### **DOELSTELLINGEN**

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij de afdeling Informatie en Service van Oxfam Novib binnenkomen.

Daarbij gelden voor de klachtenprocedure de volgende doelstellingen:

- Medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige
- wijze huidige servicegraad naar Oxfam Novib relaties te verhogen
- ten behoeve van Public Engagement en Oxfam Novib als geheel inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten en leiden tot aanbevelingen werkprocessen

### **DEFINITIE VAN EEN KLACHT**

**Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan of fout is aan een uiting of activiteit van Oxfam Novib, volgens de beleving van de klant.**

Een klacht geeft informatie aan Oxfam Novib hoe zij uitingen of activiteiten naar klanten toe kan verbeteren volgens de normen van klanten.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie over de klant: de

- klant is gemotiveerd om Oxfam Novib iets te laten weten
- de klant doet moeite door contact op te nemen.
- de klant vertrouwt erop dat Oxfam Novib iets met de informatie kan en/of haar service
- verbetert de klant weet iets wat Oxfam Novib (nog) niet weet; er is iets fout gegaan

### **ALGEMENE RICHTLIJNEN**

- inhoudelijke, politieke standpunten over het beleid van Oxfam Novib worden door de afdeling Communicatie geformuleerd
- alle klachten worden zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen inhoudelijk beantwoord, mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klant hierover bericht.
- de toon van de beantwoording is persoonlijk
- alle klachten worden geregistreerd
- beroep is mogelijk bij Algemeen Directeur Oxfam Novib

### **UITINGEN VAN EEN KLACHT**

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- via een brief, email, online kanaal of per
- telefoon via woorden; wat wordt er gezegd over
- de klacht via intonatie; hoe wordt het gezegd
- heel duidelijk of heel terloops, bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek of “tussen de regels door”

### **INFORMATIE AAN DE KLANT OVER PROTOCOL**

Klanten kunnen informatie opvragen over de wijze van klachtenafhandeling bij Oxfam Novib (zie bijlage 1.)

### **BEROEPSMOGELIJKHEID**

Mocht de klant ontevreden zijn over de wijze waarop Oxfam Novib zijn/haar klacht heeft behandeld dan kan hij/zij schriftelijk bij de Algemeen Directeur in beroep gaan. Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

## **2. INTERNE PROCEDURE**

### **POTENTIËLE KLACHTEN**

Waar mogelijk zal Oxfam Novib proberen potentiële klachten te herkennen en hier proactief op te reageren.

### **REGISTREREN VAN EEN KLACHT**

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk, moet worden genoteerd.

De volgende gegevens altijd noteren:

- datum waarop klacht binnenkwam
- initialen van contactpersoon
- naam, adres, huisnummer, postcode,
- woonplaats telefoonnummer
- type donateur/klant of prospect; zie bijlage codelijst
- type klacht; kort aangegeven; bijvoorbeeld: mailing dubbel in bestand; zie bijlage
- codelijst altijd omschrijving zo duidelijk mogelijk samengevat wat klant zegt
- omschrijving actie Oxfam Novib die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht

### **VERWERKEN VAN EEN KLACHT**

- één of twee keer per week worden klachten ingevoerd in Excel database
- alle gegevens invullen , vervolgens terugbeldatum invoeren waarop verondersteld mag worden dat beloofde vervolgactie van Oxfam Novib is uitgevoerd; checken of klant nu tevreden is, bij zeer ernstige klachten kopie klacht naar Manager Front & Back Office met verzoek een brief te sturen; ook in deze gevallen 15 of 21 dagen later nog even bellen en resultaat checken
- registreren resultaat terugbeltelefoontje en bij niet bereikt of niet opgelost nieuwe terugbeldatum invoeren

### **CONTROLLEREN OF KLACHT IS OPGELOST INTERN**

- voordat er teruggebeld wordt naar de klant, eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de beloofde oplossing naar de klant ook daadwerkelijk is uitgevoerd; belangrijke gegevens noteren en op terugbelsheet noteren

### **KWALITEITSCONTROLE**

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd, zodat klachten in de toekomst vermeden kunnen worden

### **TERUGBELLEN CONTROLE NA KLACHT**

- 1 x per week de database sorteren op terugbeldatum en deze klanten laten terugbellen door een ervaren informatrice in klachtenafhandeling
- registreren terugbelactie op telefoonformulier als “telefoon uit”
- eventueel na ervaring te hebben opgedaan over bereik overdag; terugbeltelefoontjes klachten uitvoeren op dezelfde avond als telemarketing debiteuren

### **TERUGBELLEN: BOODSCHAP NAAR KLANT**

Terugcommuniceren over klacht naar de klant, de volgende boodschappen worden doorgegeven:

- klant bedanken voor de klacht en de moeite die hij nam om Oxfam Novib te informeren
- klant laten horen dat wij het heel vervelend voor hem/haar vinden dat hij deze ervaring met ons had
- klant laten horen wat wij eerder met hem als oplossing hebben afgesproken
- vragen aan klant of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd
- bij ja; vragen of klant cijfer wil geven 1 t/m 10 voor de afhandeling door Oxfam Novib
- bij nee; vragen hoe wij de klacht alsnog volgens hem/haar moeten afhandelen; dit doen en in database controledatum invoeren of is uitgevoerd en weer opbellen, net zolang tot ja naar behoren is afgehandeld

### **VEEL KLACHTEN VAN HETZELFDE SOORT**

Als door gevolg van een intern veroorzaakte calamiteit bij een bestand van klanten iets verkeerd is gegaan, kan Oxfam Novib anticiperen door de klant te benaderen voordat de klant gaat klagen. Een goede brief kan aan deze groep geschreven worden met een oplossing en excuus, en de terugbelronde kan in en telemarketing actie gegoten worden.

Afgesproken kan worden dat bijvoorbeeld vanaf 100 klanten of 250 klanten dit traject wordt gevolgd.

### **MANAGEMENT INFORMATIE**

Maandelijks klachten cumuleren en per rubriek rapporteren; waardoor overzicht waar de grootste winst in kwaliteit is te halen. Per type klacht; per soort klant.

- Bijlagen:**
1. Brief klachtenprocedure aan klant
  2. Schema

**Bijlage 1.**  
«regel1»  
«regel2»  
«regel3»  
«adres»  
«PLAATS»  
«kix»  
«LAND»

Mauritskade 9  
Postbus 30919  
2500 GX Den Haag  
The Netherlands  
T 070 342 17 77  
F 070 361 44 61

info@oxfamnovib.nl  
www.oxfamnovib.nl

Datum: «Lidnr»9 juli 2015  
Klachtenprotocol

Onze referentie: «Lidnr»

Onderwerp:

Geachte .....,

Oxfam Novib is er als organisatie bij gebaat haar diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar achterban. Daarom horen wij graag van u als er iets niet naar uw wens verloopt. Ten eerste om de fout te kunnen herstellen, ten tweede omdat wij onze procedures dan zonodig kunnen bijsturen.

**Hoe kunt u uw klacht bij ons kenbaar maken?**

- Door een brief te sturen naar:

Oxfam Novib Informatie & Service  
Postbus 30919  
2500 GX Den Haag

en in deze brief uw klacht te beschrijven Door

- uw klacht telefonisch door te geven aan:

Oxfam Novib Informatie &  
Service tel. 070 - 3421777  
op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur

**Welke actie mag u van ons verwachten?**

- Een schriftelijke klacht wordt direct uitgezocht en u ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijk antwoord. Mocht de klacht niet helemaal duidelijk zijn, dan nemen wij eerst nog telefonisch contact met u op.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk direct telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijke bevestiging. Als de klacht niet direct uitgezocht kan worden, wordt met u een terugbelafpraak gemaakt of wordt u een schriftelijk antwoord binnen 14 dagen toegezgd.

**Als de klacht niet naar wens is uitgezocht?**

- Dan verzoeken wij u een brief te sturen naar:

Oxfam Novib  
t.a.v. Michiel Servaes  
Postbus 30919  
2500 GX Den Haag

Met vriendelijke groet,

Oxfam Novib Informatie & Service

**Bijlage 2.**





