

# KLACHTENPROCEDURE

## 1. Inleiding

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten die bij Stichting Heifer Nederland (hierna: Heifer) binnenkomen.

### Doelstellingen

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:

- Medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze en naar tevredenheid van de donateur of relatie.
- Het bevorderen van de kwaliteit van de werkprocessen van Heifer

### Definitie van een klacht

Een klacht is uiting van onvrede van een donateur of relatie over een handeling of gedraging van (een medewerker, een bestuurslid of een groep van) Heifer. Een klacht geeft informatie aan Heifer hoe zij uitingen of activiteiten kan verbeteren.

Een klacht bevat belangrijke informatie over de donateur/relatie:

- De donateur/relatie weet iets over wat er fout gaat/is gegaan, waarvan Heifer niet op de hoogte is.
- De donateur/relatie is gemotiveerd om contact op te nemen met Heifer en dit te melden.
- De donateur/relatie vertrouwt erop dat Heifer iets met de informatie kan en gaat doen.

### Algemene richtlijnen:

- Alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord.
- Alle klachten worden geregistreerd.
- Alle nodige maatregelen worden getroffen om de (structurele) tekortkoming op te lossen.
- Beroep is mogelijk bij directie c.q. bestuur van Heifer

### Uitingen van een klacht

Een klacht kan worden geuit via een brief, e-mail, online kanaal, tijdens een persoonlijk gesprek of per telefoon.

- Via een brief:  
Heifer Nederland - T.a.v. afdeling communicatie  
Kade 23, 4703 GA Roosendaal
- Via een e-mail: [info@heifer.nl](mailto:info@heifer.nl) o.v.v. indienen klacht.
- Via het [contactformulier](#) op de Heifer website.
- Via sociale media: [Facebook](#), [Twitter](#) of [Instagram](#).
- Per telefoon: 0165-520123

## 2. Interne procedure

### Aanname van een klacht

Na binnenkomst van een klacht wordt deze geregistreerd. De betrokken medewerker signaleert de (structurele) tekortkoming in de dienstverlening of werkprocessen en de nodige maatregelen worden getroffen.

### Registreren van een klacht

Elke klacht, telefonisch of schriftelijk, moet worden genoteerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- Datum binnenkomst klacht.
- Naam Heifer medewerker.
- Naam, adres, telefoonnummer en (indien mogelijk) registratienummer van de donateur/relatie.
- Type klacht (kort aangeven).
- Omschrijving klacht (zo gedetailleerd mogelijk).
- Omschrijving actie Heifer (indien mogelijk kopie van de reactie van Heifer).

### Verwerken van een klacht

- Alle binnengekomen klachten worden digitaal geregistreerd door de afdeling communicatie. Na het invullen van alle beschikbare gegevens wordt de klacht in behandeling genomen door de desbetreffende persoon. Deze neemt telefonisch of schriftelijk contact op met de donateur/relatie.
- Een telefonische klacht wordt zo mogelijk direct telefonisch afgehandeld, eventueel gevolgd door een schriftelijke bevestiging. Kan de klacht niet direct worden uitgezocht, dan wordt de donateur/relatie op een later tijdstip teruggebeld of schriftelijk beantwoord.
- Klachten worden binnen 14 dagen behandeld. Na afhandeling, met tevredenheid van beide partijen, wordt de procedure gesloten.

### Veel klachten van hetzelfde soort

Als door gevolg van een intern veroorzaakte calamiteit (bijvoorbeeld als er bij een mailing iets is misgegaan), kan Heifer anticiperen door de donateur actief te benaderen voordat er een klacht binnenkomt. Deze groep kan een brief ontvangen met excuses en een eventuele oplossing. Of, bij een kleine groep, wordt er telefonisch contact opgenomen.

## 3. Slotbepalingen

De klachtenprocedure is openbaar. In alle gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet beslist de directeur van Heifer.