

Klachtenregeling

Amnesty International Afdeling Nederland

Vastgesteld door bestuur op 31 oktober 2007,
geactualiseerd februari 2013

INLEIDING

Waarom een klachtenprocedure?

Klagen is een vorm van communicatie. Het hoort bij een gezonde relatie tussen burgers en organisaties. De klager wil duidelijk een boodschap overbrengen. Amnesty International Nederland speelt hierop in door een geformaliseerde klachtenprocedure conform de richtlijnen van zowel de Commissie Wijffels (16-11-2006 in het Bestuur besproken) als het CBF.

Amnesty wil graag dat leden en niet – leden tevreden zijn over haar dienstverlening. Dat hoort bij een goed en succesvol relatiebeheer. Amnesty wil ook dat mensen zo goed mogelijk te weten komen wat het beleid is, hoe Amnesty werkt.

Daarom is er een gestructureerde aanpak van klachten ingericht. Dit maakt de registratie en afhandeling van klachten beter meetbaar, geeft ons meer inzicht in de klachtgebieden en helpt ons de afhandeling van klachten te standaardiseren.

Door de klachtenprocedure krijgt Amnesty een goed beeld van wat er speelt bij de achterban. Er wordt kennis verzameld over de gewenste dienstverlening en actie ondernomen om de gewenste situatie ook te bereiken.

Bovendien verkrijgt Amnesty door de kritiek/klachten uit het publiek op haar beleid en de standpunten een goed beeld van wat er speelt in de maatschappij. Door professioneel te reageren op klachten krijgt Amnesty de kans dit beeld zo snel mogelijk recht te zetten als dat nodig is.

Tot slot wil Amnesty transparant zijn.

De meerderheid van de klachten komt binnen op het Servicecenter. Deze klachten zijn te verdelen in klachten m.b.t. publiekscommunicatie en klachten m.b.t. (actieve) achterban van Amnesty. Daarnaast zijn er klachten m.b.t. ledenwerving zij worden verwerkt door de afdeling marketing.

Algemeen uitgangspunt is dat zowel kritiek als klachten behandeld en zoveel mogelijk afgehandeld dienen te worden op het niveau waarop ze spelen.

Belangrijk hulpmiddel bij dit alles is Amnesty's nieuwe CRM-systeem. Dit biedt de mogelijkheid om relevante communicatie met relaties (leden en niet-leden) vast te leggen. Het gaat dan om registratie van zowel het indienen als de wijze waarop een en ander behandeld en afgehandeld is.

INHOUDSOPGAVE

Algemene bepalingen

1. Artikel 1: Definities
2. Artikel 2: Doelstellingen
3. Artikel 3: Geheimhouding

De Klachtencoördinator

4. Artikel 4: Benoeming
5. Artikel 5: Taken
6. Artikel 6: Bevoegdheden

De klacht

7. Artikel 7: De indiening
8. Artikel 8: Ontvankelijkheid

De procedure

9. Artikel 9: Behandeling van de klacht
10. Artikel 10: Afhandeling
11. Artikel 11: Gevolgen van de afhandeling

Verslaglegging

12. Artikel 12: Registratie
13. Artikel 13: Rapportage

Slotbepalingen

14. Artikel 14: Kosten
15. Artikel 15: Bekendmaking

ALGEMENE BEPALINGEN

1 ARTIKEL 1: DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 **Amnesty:** de vereniging Amnesty International afdeling Nederland zoals vastgelegd in het verenigingsregister en bij de kamer van koophandel onder registratienummer 40530953.
- 1.2 **Secretariaat:** het Landelijk Secretariaat van Amnesty International afdeling Nederland gevestigd Keizersgracht 177, 1016 DR te Amsterdam.
- 1.3 **Het Bestuur:** het bestuur van Amnesty International afdeling Nederland
- 1.4 **Managementteam:** samenwerkingsverband van Directeur en Clustermanagers van het Landelijk Secretariaat van Amnesty International afdeling Nederland.
- 1.5 **Medewerker:** een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) werkzaam is voor het landelijk Secretariaat van Amnesty International afdeling Nederland.
- 1.6 **Regionale medewerker:** een medewerker van de organisatie die werkzaam is op één van de regionale kantoren van Amnesty International afdeling Nederland.
- 1.7 **Klacht:** uiting van onvrede van een klant over een handeling of gedraging van (een medewerker, een bestuurslid of een groep van) het Landelijk Secretariaat van Amnesty International. Uiting van onvrede van een klant over het beleid en de standpunten van Amnesty.
- 1.8 **Klachtbehandeling:** de procedure waarin een uiting van onvrede resulteert in vastlegging, maatregelen en verslaglegging welke tot doel hebben de klant genoegdoening te geven en het functioneren van de organisatie te verbeteren.
- 1.9 **Klant:** persoon of instantie die contact opneemt met Amnesty International Nederland om onvrede te uiten over het handelen van de organisatie en/of van haar medewerkers. Als klant kan ook een wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande optreden.
- 1.10 **Ontvanger:** de medewerker van het Landelijk Secretariaat die als eerste de uiting van onvrede van de Klant heeft ontvangen.
- 1.11 **Behandelaar:** functionaris die al dan niet op verzoek van de Klachtencoördinator de klacht behandelt.
- 1.12 **Aangesprokene:** medewerker of afdeling van het landelijk Secretariaat van Amnesty International afdeling Nederland over wie/waarover een klacht is ingediend.
- 1.13 **Klachtencoördinator:** functionaris die overzicht en controle houdt op de ontvangen klachten.

2 ARTIKEL 2: DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van deze regeling zijn:

- 2.1 Het bieden van genoegdoening c.q. een verklaring aan de klant.
- 2.2 Het verzamelen van kennis over de gewenste dienstverlening van het secretariaat.
- 2.3 Stimuleren van een meer transparante organisatie.
- 2.4. Het verzamelen van kennis over het beeld wat men in de maatschappij van Amnesty heeft om hierop als nodig te kunnen reageren

3 ARTIKEL 3: GEHEIMHOUDING

- 3.1 Eenieder die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften en het privacyreglement van Amnesty.
- 3.2 De Klachtencoördinator dan wel de Behandelaar deelt de onder artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klant en aangesprokene voorafgaand aan de klachtbehandeling.

DE KLACHTENCOÖRDINATOR

4 ARTIKEL 4: BENOEMING

- 4.1 De Klachtencoördinator is een medewerker van het Secretariaat van Amnesty.
- 4.2 De benoeming geschiedt door het Managementteam.
- 4.3 Een plaatsvervanger wordt aangewezen in het geval dat er een klacht tegen de Klachtencoördinator ingediend wordt of dat deze afwezig is. Wie is dat?

5 ARTIKEL 5: TAKEN

- 5.1 Na (centrale) ontvangst van de klacht verzamelt de Klachtencoördinator de nodige informatie en doet, afhankelijk van de aard van de klacht, onderzoek naar de toedracht van een gemeld probleem en de opvattingen daaromtrent van partijen.
- 5.2 De Klachtencoördinator volgt de registratie van de klacht in het CRM-systeem of verzekert zich er van dat de Ontvanger van de klacht deze adequaat geadministreerd heeft.
- 5.3 De Klachtencoördinator draagt zorg dat een ontvangstbevestiging naar de Klant ten teken dat de uiting van onvrede in goede orde is ontvangen en in behandeling is genomen gestuurd wordt

- 5.4 De Klachtencoördinator wijst een centraal ontvangen klacht toe aan een Behandelaar op basis van de inhoud van de klacht en de kennisgebieden van de Behandelaar.
- 5.5 De Klachtencoördinator volgt de afhandeling van de klacht door de behandelaar via zijn verslaglegging in het CRM-systeem en door bilateraal overleg met de Behandelaar.
- 5.6 De Klachtencoördinator garandeert een tijdige afhandeling van de klacht met inachtneming van de in artikel 9. vastgestelde termijnen.
- 5.7 De Klachtencoördinator fiatteert de afhandeling door de Behandelaar en zorgt ervoor dat de Klant op de hoogte van de genomen maatregelen wordt gesteld
- 5.8 De Klachtencoördinator rapporteert op basis van de gegevens die met betrekking tot de klachten zijn opgeslagen in het CRM-systeem.

6 ARTIKEL 6: BEVOEGDHEDEN

- 6.1. De Klachtencoördinator heeft ter uitvoering van zijn of haar functie de volgende bevoegdheden:
 - 6.1.1. Het oproepen en horen van Klant en Aangesprokene.
 - 6.1.2. Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - 6.1.3. Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de Klant en Aangesprokene en met inachtneming van wettelijke bepalingen.
- 6.2. Het beoordelen van klachten en adviseren aan afdelingen van het Secretariaat en/of het Managementteam over de te treffen maatregelen.

DE KLACHT

7. ARTIKEL 7: DE INDIENING

- 7.1. De klacht wordt schriftelijk of mondeling ingediend bij een medewerker van het Secretariaat of de Klachtencoördinator. In de klacht dient tenminste vermeld te worden:
 - 7.1.2. De naam van de klant.
 - 7.1.3. Eventueel de naam van diens wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande.
 - 7.1.4. De naam van de aangesprokene indien daarvan sprake is.
 - 7.1.5. De reden van de klacht.
 - 7.1.6. De datum c.q. data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.
- 7.2. Zowel Klant als Aangesprokene hebben het recht om zich te laten bijstaan.
- 7.3. De Klachtencoördinator draagt zorg voor het aanwijzen van een Behandelaar van de klacht en zorgt dat de behandelaar op de hoogte is van alle relevante informatie betreffende de klacht.
- 7.4. Er is voorzien in een aantal centrale punten waarop een klacht aan het Secretariaat gemeld kan worden, te weten:
 - 7.4.2. Telefonische klachten worden via de receptie ontvangen en doorverbonden naar de Klachtencoördinator of Behandelaar.
 - 7.4.3. Een vastgesteld en gecommuniceerd e-mailadres.
 - 7.4.4. Het reguliere postadres van het Secretariaat.
- 7.5. Klachten kunnen tevens decentraal binnenkomen in de organisatie. Alle medewerkers van het Secretariaat kunnen in die zin de rol van ontvanger van de klacht hebben.
- 7.6. Een klacht wordt geregistreerd in het centrale CRM-systeem, onafhankelijk van de wijze waarop de uiting van onvrede de organisatie bereikt en of de melding centraal via de Klachtencoördinator is geschied dan wel decentraal is ontvangen door een medewerker van het Secretariaat. De vertrouwelijkheid van de klacht wordt gewaarborgd.

8. ARTIKEL 8: ONTVANKELIJKHEID

- 8.1. De klacht is ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen, die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze klachtenregeling, en die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst hebben plaatsgevonden.
- 8.2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
- 8.3. De Klant is in zijn klacht niet-ontvankelijk als deze klacht al eerder is afgehandeld, tenzij zich nieuwe feiten hebben voorgedaan. In dit geval is er geen beroep mogelijk.

DE PROCEDURE

9 ARTIKEL 9: BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 9.1 Na (centrale) ontvangst van de klacht verzamelt de Klachtencoördinator bij klant en ontvanger de nodige informatie en doet een onderzoek naar de toedracht van de klacht en de opvattingen daaromtrent van partijen. De klacht wordt geregistreerd.
- 9.2 Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencoördinator onvoldoende informatie bevat, stelt hij of zij de Klant in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
- 9.3 De Klachtencoördinator wijst een klacht toe aan een Behandelaar op basis van de inhoud van de klacht en de kennisgebieden van de Behandelaar.
- 9.4 De Klachtencoördinator volgt de afhandeling van de klacht door de behandelaar via verslaglegging in het CRM-systeem en door bilateraal overleg met de Behandelaar.
- 9.5 Indien er sprake is van een Aangesprokene, gelden de volgende bepalingen:
 - 9.5.1 De Klachtencoördinator verzoekt indien er sprake is van een aangesprokene deze te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht binnen drie weken.
 - 9.5.2 De Klant wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken hierop een reactie te geven.
 - 9.5.3 De Aangesprokene krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.
 - 9.5.4 Indien de Klachtencoördinator dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. Hieruit voortkomende informatie mag de Klachtencoördinator slechts bij zijn of haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.
 - 9.5.5 De Klachtencoördinator heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Hij of zij doet dit op een moment dat beide partijen nog de mogelijkheid hebben zich hiertegen te verweren.
- 9.6 Na ontvangst van de klacht wordt binnen een periode van vijf werkdagen een bevestiging gestuurd naar de Klant ten teken dat de uiting van onvrede in goede orde is ontvangen en in behandeling is genomen.
- 9.7 De Klacht wordt afgehandeld met inachtneming van de volgende termijnen:
 - 9.7.1 De klacht dient binnen een termijn van twee weken na binnenkomst afgehandeld te zijn.
 - 9.7.2 Indien een klacht niet binnen twee weken na binnenkomst wordt afgehandeld meldt de Klachtencoördinator dit schriftelijk aan de Klant, met vermelding van de termijn waarop de klacht afgehandeld kan worden.
 - 9.7.3 Indien een klacht na een eerste uitstel niet binnen vier weken na binnenkomst wordt afgehandeld meldt de Klachtencoördinator dit schriftelijk aan de Klant.
 - 9.7.4 De klacht dient in ieder geval binnen een termijn van zes weken na binnenkomst te zijn afgehandeld.

DE AFHANDELING

10 ARTIKEL 10: AFHANDELING

- 10.1 De Klachtencoördinator doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen maatregelen. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De Klachtencoördinator stelt betrokken partijen in kennis wanneer de termijn van twee weken wordt overschreden.
- 10.2 De Klachtencoördinator motiveert de uitspraak deugdelijk.
- 10.3 In spoedeisende gevallen doet de Klachtencoördinator een voorlopige uitspraak, waarna de klacht in de standaardprocedure bekeken wordt.

11 ARTIKEL 11: GEVOLGEN VAN DE AFHANDELING

- 11.1 Naar aanleiding van zijn of haar bevindingen kan de Klachtencoördinator een advies uitbrengen aan afdelingen van het Secretariaat. Hij of zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van het Secretariaat.
- 11.2 Eens per kwartaal wordt door de Klachtencoördinator gecontroleerd of de maatregelen die naar aanleiding van klachten zijn voorgesteld, daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

VERSLAGLEGGING

12 ARTIKEL 12: REGISTRATIE

- 12.1 De Klachtencoördinator draagt zorg voor een registratie in het CRM-systeem van de klacht of verzekert zich er van dat een Ontvanger van de klacht deze adequaat geadministreerd heeft. Ook anonieme klachten worden geregistreerd.
- 12.2 Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
- 12.3 De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
- 12.4 De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij Klant eerder om vernietiging vraagt. De registraties zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.
- 12.5 Meldingen, dit zijn klachten waarvan de Klant uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie, en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, worden ook geregistreerd.
- 12.6 Er wordt door de Klachtencoördinator aantekening gemaakt van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de afhandeling voorgesteld zijn.

13 ARTIKEL 13: RAPPORTAGE

- 13.1 Er vindt rapportage plaats op basis van de gegevens die met betrekking tot de klachten zijn opgeslagen in het CRM-systeem.
- 13.2 De aard, inhoud en frequentie van rapportage wordt vastgesteld door het Managementteam.
- 13.3 De Klachtencoördinator stelt jaarlijks op basis van de registratie een verslag op waarin hij of zij rapporteert over de werkzaamheden die hij of zij in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar heeft verricht. De gegevens zijn geanonimiseerd en het verslag is openbaar.

SLOTBEPALINGEN

14 ARTIKEL 14: KOSTEN

- 14.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtencoördinator worden geen kosten in rekening gebracht aan Klant en Aangesprokene.
- 14.2 Bij kennelijke gegrond verklaring van de klacht door de Klachtencoördinator kan de Klant restitutie ontvangen van sommige in het kader van de klachtbehandeling door hem gemaakte kosten. Dit kunnen reiskosten en kopie- en verzendkosten van stukken zijn.
- 14.3 De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.
- 14.4 Om voor vergoeding in aanmerking te komen richt de Klant een gemotiveerd verzoek aan de Klachtencoördinator.

15 ARTIKEL 15: BEKENDMAKING

- 15.1 Het Managementteam van Amnesty draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
- 15.2 Het Managementteam van Amnesty draagt er zorg voor dat het reglement verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken. Deze klachtenregeling is door het bestuur van Amnesty definitief vastgesteld op 6 februari 2013.