

1 Toepassingsgebied

Alle klachten en afwijkingen die de dienstverlening en besluiten van Wereldkinderen betreffen. Dit kan een klacht zijn over de algemene gang van zaken of over een medewerker van Wereldkinderen.

2 Doel

Het doel van deze procedure is klachten systematisch te benutten als instrument voor kwaliteitsverbetering en klachten adequaat af te handelen.

3 Kengetallen uitvoering en resultaat

4 Verwijzingen

- Procedures, documenten/formulieren:
 - HB 16.4 D Format Overzicht klachten
 - HB 20.1 P Beheersing van afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen en continue verbetering
 - HB 20.2 D Format Overzicht en voortgang verbeteracties op organisatieniveau

Het kwaliteitskader vergunninghouders interlandelijke adopties, d.d. juni 2008 stelt dat klachten onverwijld aan de Klachtencommissie vergunninghouder interlandelijke adoptie moeten worden doorgestuurd. In 2013 is in een ketenoverleg besproken dat klachten die door de Vergunninghouder zelfstandig naar tevredenheid afgehandeld kunnen worden, niet aan de klachtencommissie doorgestuurd hoeven worden.

5 Afkortingen/termen

Klacht = Een kritiekpunt geuit en als zodanig ook bestempeld, door een belanghebbende van Wereldkinderen betreffende organisatorische, relationele, financiële of inhoudelijke aspecten van het functioneren van de Vereniging Wereldkinderen, welke niet onmiddellijk door het geven van correcte informatie opgelost kan worden.

Klachtenregeling = Klachtenregeling vergunninghouders interlandelijke adoptie

Externe klachtencommissie = Klachtencommissie vergunninghouders interlandelijke adoptie.

Stap	Verantwoordelijke	Omschrijving	Document / Bestand
------	-------------------	--------------	--------------------

Procedure afhandeling klachten

Doc. Nr. : 6.5 P
 Pagina : 2 van 3
 Versie : 18
 Datum : 1.12.2015

Stap	Verantwoordelijke	Omschrijving	Document / Bestand
1	Ontvanger klacht	Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door de klager. Op deze wijze wordt zeker gesteld dat de klacht vanuit het perspectief van de klager wordt geregistreerd. De ontvanger van de klacht, meldt de klacht bij de directeur.	
2	Directeur	De directeur bepaalt met de ontvanger van de klacht, wie de klacht gaat <u>behandelen</u> . Deze medewerker wordt hierna de behandelaar genoemd.	
3	Behandelaar	De behandelaar meldt de klacht bij de Office Manager, die de klacht in het Overzicht klachten registreert.	HB.16. 4 Overzicht klachten
4	Behandelaar	De behandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 1 week aan de klager. De behandelaar meldt de wijze en de geschatte termijn van afhandeling aan de klager.	
5	Behandelaar	De behandelaar beoordeelt de klacht en onderzoekt in hoeverre we een oplossing kunnen bieden. Wanneer nodig wordt overleg gevoerd met collega's en directie. Vervolgens wordt de uitkomst schriftelijk gecommuniceerd naar de klager. De voortgang van de behandeling van de klacht wordt bijgehouden in HB 16.4 Overzicht klachten.	HB.16. 4 Overzicht klachten
6	Behandelaar	De behandelaar handelt de klacht af: – afspraken nakomen als klager voorgestelde oplossing accepteert. (Indien nodig klager wijzen op mogelijkheid van behandeling via externe Klachtencommissie en Brochure Klachtenregeling van Justitie toesturen. (zie hiervoor vanaf stap 10.) – Klager schriftelijk op de hoogte stellen dat klacht is afgehandeld en dat binnen 1 week moet worden gereageerd als hij/zij het er niet mee eens is. – Eventuele verbeteracties (laten) opnemen in Overzicht Verbeteracties op organisatieniveau – Klachtendossier onderbrengen in adoptiedossier onder aparte tab. (De fysieke klachtendossiers van andere relaties worden beheerd door de desbetreffende behandelaars)	20.1 P Beheersing van afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen en continue verbetering
7.	Office Manager	De Office Manager sluit de klacht af. Overzicht klachten actualiseren.	HB.16. 4 D Overzicht klachten

- Klacht kan niet tot tevredenheid worden afgehandeld -		
8.	Klager kan klacht zowel bij vergunninghouder als direct bij externe Klachtencommissie indienen. Klachtencommissie stuurt klacht naar vergunninghouder die overlegt met klager. Als dit binnen 6 weken een positief resultaat oplevert wordt klacht niet behandeld door Klachtencommissie. Als niet tot een vergelijk is gekomen binnen 6 weken zal klacht alsnog worden behandeld door Klachtencommissie.	Reglement Klachtencommissie
9.	Behandelaar	Bij behandeling door Klachtencommissie: Relevante correspondentie en documenten aan Office Manager geven (waarbij geen gegevens van andere / (aspirant)adoptieouder(s) meegestuurd mogen worden).
10.	Office Manager	Deze stukken aan Klachtencommissie sturen. (Hierna gaat adviestermijn van 10 weken in). Klager informeren over verzending naar Klachtencommissie. Dossier beheren.
11.	Behandelaar	Verifiëren van verslag van de hoorzitting van de Klachtencommissie Reageren op verslag richting Klachtencommissie. Klager informeren over besluit van Wereldkinderen inzake het uitgebrachte advies door Klachtencommissie en dat hiermee klacht is afgehandeld. (Klachtencommissie stuurt advies ook aan klager). Klachtencommissie informeren over besluit van Wereldkinderen (Adviezen van de externe klachtencommissie worden al dan niet opgevolgd. Met name bij financiële claims of klachten die besluiten tot bemiddeling raken, kan Wereldkinderen afwijken van het advies.)
12.	Behandelaar Office Manager	Klacht afhandelen zoals beschreven in stap 6 t/m 7.