



Samensteller : Marretje Jelmersma
Goedgekeurd door : MT d.d. 26 september 2017 | VB d.d. 25 oktober 2017

Inleiding

Bij een melding van een klacht zullen alle betrokkenen direct en in alle openheid hiervan in kennis worden gesteld, tenzij er sprake is van verdenking op strafbare feiten. Een melding van een klacht zal direct worden opgenomen in het CRM, nadat een lid of relatie heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor of vrijwilliger. In het CRM nemen wij de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.

Definities

In deze meldingsprocedure incidenten en klachten wordt verstaan onder:

- a. *NKC, Europa's grootste camperclub:*
de vereniging c.q. de financiële dienstverlener, hierna te noemen "de NKC"
- b. *De klager:*
degene die een klacht (er moet minimaal sprake zijn van ontevredenheid) schriftelijk (= ook email) meldt en/of diens gemachtigde, hierna te noemen "klager"
- c. *Klacht:*
elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht, hierna te noemen "klacht"
- d. *Medewerker of vrijwilliger:*
een ieder die onder verantwoordelijkheid van de NKC werkzaamheden verricht.

Klager

Van de klager wordt gevraagd de klacht duidelijk schriftelijk te omschrijven en alle bewijsstukken bij te voegen dan wel de reeds gedane acties in de uiting van de klacht weer te geven.

Melding klacht*

- Via website komt klacht binnen bij Verenigingszaken. Zo niet, melden bij Verenigingszaken;
- Verenigingszaken meldt bij teamleider**;
- Teamleider registreert klacht in CRM;
- Indien nodig informeert teamleider de betreffende manager;
- Teamleider bevestigt naar klager indien klacht niet via site is binnengekomen;
- Teamleider behandelt de klacht;
- Inhoudelijke reactie, ondertekend, en geregistreerd door teamleider in CRM;
- Verenigingszaken controleert maandelijks of klachten zijn afgehandeld.

**) inhoudelijke klachten inzake verzekeringen worden door AON behandeld; controle over afhandeling geschiedt door teamleider verzekeringen.*

****) is er geen teamleider, lees dan manager.*

Verenigingsbestuur

Als een klacht gericht is aan het Verenigingsbestuur, dan wordt de bevestiging altijd uit naam van de directeur verstuurd. Iedere klacht betreffende de directie of persoonlijk handelen van de directeur wordt tevens onmiddellijk ter kennisgeving doorgegeven aan de voorzitter van het Verenigingsbestuur (VB). Het is ter beoordeling van de directeur om afhankelijk van de impact van de klacht deze door te sturen naar het verenigingsbestuur



Dossier

Elke klacht wordt na ontvangst geregistreerd in het NKC CRM-systeem (AllSolutions) onder vermelding van:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen of werd gemeld;
- de naam van de klager;
- korte omschrijving van de klacht.

Bevestiging klacht

Na ontvangst van de klacht via de site wordt de klager per omgaande bevestigd dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Indien de klacht via ander kanaal binnenkomt, bevestigt de teamleider de ontvangst. In de bevestiging wordt opgenomen:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- termijn waarop verwacht wordt dat klager nader bericht ontvangt; in beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal drie weken af te handelen.

Aansprakelijkheid

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling van de vereniging, dan wordt direct de aansprakelijkheidsverzekeraar (gebruikmaking van welke aansprakelijkheidsverzekering is afhankelijk van de hoedanigheid van de ingediende claim) geïnformeerd. Alle verdere stappen bij de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats in en na overleg met de aansprakelijkheidsverzekeraar.

Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de NKC werken, informeert de behandelaar betrokkenen over de ontvangen klacht en vraagt hen om alle informatie over het gebeurde en een reactie op de feitelijke klacht. Afhankelijk van de aard dan wel ernst van de klacht, wordt van de reactie van betrokkene een schriftelijke samenvatting gemaakt en in het klachtendossier gevoegd.

Beoordeling

Nadat de behandelaar meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht, wordt de klager door de teamleider schriftelijk geïnformeerd. Het antwoord op de klacht bevat:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- resultaten van het eventuele onderzoek dat de behandelaar naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld;
- het eventuele oordeel van de behandelaar over de klacht;
- de eventuele vervolgacties die de NKC richting klager zal ondernemen;
- mogelijkheid om over standpunt van de behandelaar contact te hebben;
- informatie over de geschillencommissie (indien het financiële dienstverlening betreft), waartoe de klager zich kan wenden, indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

Algehele bewaking van afhandeling ligt bij Verenigingszaken.

De verantwoordelijkheid voor afhandeling ligt bij de behandelaar.



Beroep

Mocht de klager niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kan deze beroep aantekenen bij de betreffende manager. Mocht de klager dan nog niet tevreden zijn, kan worden geëscaleerd naar de directeur. De NKC kent tevens de mogelijkheid tot de inzet van mediation.

Mocht de klager niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht aangaande **verzekeringen**, bestaat de wettelijke mogelijkheid beroep aan te tekenen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 070-333 8 999

E: consumenten@kifid.nl.

Structurele maatregelen

De behandelaar beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja, welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen, worden deze in het klachtendossier aangetekend. Op basis hiervan zal het management zo nodig het beleid aanpassen of aanscherpen.

Verantwoording

Jaarlijks zal in het bestuursverslag melding gemaakt worden van het aantal klachten, de ernst, de aard en de globale inhoud daarvan.

Archivering

Ieder klachtendossier staat na behandeling als 'Afgemeld' in het CRM systeem.

Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is geldig vanaf 1 november 2017.

Soesterberg, 21 augustus 2017

Inhoudelijk goedgekeurd in MT 20 augustus 2010

Tekstueel gewijzigd 11 april 2013

Geactualiseerd 21 augustus 2017|MJE

Aangepast 1 november 2017|MJE



Tekst www.nkc.nl:

Klachtenmelding

U heeft een klacht. Fijn dat u in elk geval de moeite wilt nemen ons dat te laten weten.

Wij zullen uw klacht met zorg behandelen en streven ernaar uw klacht binnen maximaal drie weken af te handelen en u te berichten.

Klachtenmelding (formulier)

Naam:	XXX
Lidnummer:	XXX
Emailadres:	XXX
Korte omschrijving van de klacht:	XXX
Bewijsmateriaal*	

**) Mogelijkheid uploaden bewijsmateriaal*

NB: Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht aangaande **verzekeringen**, bestaat de wettelijke mogelijkheid beroep aan te tekenen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

T: 070-333 8 999

E: consumenten@kifid.nl.

Automatische melding ter bevestiging:

Hartelijk dank voor uw bericht. Uw klacht wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen. In ieder geval ontvangt u binnen maximaal drie weken een reactie van ons.

Met vriendelijke groet,