

## Bijlage Klachtenregeling intern en extern

### Intern

Werknemers van Longfonds moeten weten bij wie men terecht kan met klachten of problemen van vertrouwelijke aard. Het is belangrijk dat er op een goede manier mee wordt omgegaan. Klachten of problemen van vertrouwelijke aard, en zeker problemen die te maken hebben met het werk of de werkomgeving, hebben vaak invloed op de draagkracht van mensen. Als ze niet goed worden opgelost kunnen ze leiden tot onder meer ziekte of motivatieproblemen.

In de CAO is voorzien in een geschillenregeling voor klachten met betrekking op de toepassing van de CAO. Voor geschillen over een beoordeling wordt verwezen naar het P&O Procedureboek, 5.13.

Voor van buiten komende klachten over producten en diensten van het Longfonds is er de Klachtenprocedure extern (zie onder).

### Procedure intern

- Indien mogelijk bespreek je de klacht met je HR coach. Samen bespreek je de mogelijke oplossingen en maakt een plan om de klachten te verhelpen.
- In een lastige situatie is de aanwezigheid van een neutrale gesprekleider soms wenselijk. (bv. HR-adviseur of collega).
- Als de klacht niet bespreekbaar is met je eigen HR coach kun je terecht bij de HR-adviseur of de directeur.
- Getracht wordt om gezamenlijk tot een oplossing te komen of een advies te geven.
- Wordt na het advies niet tot een oplossing gekomen dan kan de vertrouwenspersoon van Rienks arbodienst worden ingeschakeld. Deze vertrouwenspersoon is een ervaren professional onder andere op het gebied van psychosociale begeleiding en kan de werknemer adviseren bij het ondernemen van vervolgstappen. De vertrouwenspersoon Marieke van Kleinwee is via het secretariaat van Rienks arbodienst bereikbaar op 0334942280. Haar emailadres is [M.van.Kleinwee@arbodienst.nl](mailto:M.van.Kleinwee@arbodienst.nl)

Naast klachten kunnen ook problemen in de thuissituatie een negatieve invloed hebben op het functioneren op het werk. Ook in dat geval bespreek je e.e.a. indien mogelijk eerst met je HR coach of besluit je je probleem voor te leggen aan de vertrouwenspersoon.

### Vertrouwelijkheid

Het spreekt voor zich dat vertrouwenskwesties door iedereen met de benodigde zorgvuldigheid worden behandeld. Dat betekent dat zowel bij het analyseren van de problemen, als bij de oplossing daarvan een hoge mate van vertrouwelijkheid gegarandeerd moet zijn. Zeker klachten over collega's zullen door iedereen met uiterste discretie worden behandeld, waarmee wordt voorkomen dat werknemers onheus worden bejegend of in hun persoonlijke belangen worden geschaad.

## Extern

Deze procedure is bedoeld voor externe klachten over producten en diensten van het Longfonds. De schematische weergave van de volledige klachtenprocedure vind je hier.

### Doel klachtenprocedure

Het registreren, in behandeling nemen en afhandelen van klachten volgens een vastgestelde procedure, met als doel:

- eenduidige afhandeling klachten;
- het verhogen van de service naar 'klanten';
- inzicht verschaffen in het totale aantal, de soort en de ernst van klachten om verbeteringen in de dienstverlening aan te brengen.

### Definitie klacht

Door een 'klant' gedane uiting van onvrede over een geleverd product of dienst door Longfonds, welke vraagt om een reactie vanuit Longfonds.

### Uitzonderingen

De behandelaar kan om moverende redenen afwijken van de standaardprocedure als de klacht niet binnen 10 werkdagen kan worden afgehandeld.

### Processtappen

1. Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op onze website, link: <https://www.longfonds.nl/klachtenformulier>.
2. Men ontvangt automatisch een bevestiging van team 'Service' per mail.
3. De klacht wordt intern bij HR neergelegd door team 'Service'. Alle klachten die worden ingediend op grond van dit beleid, zullen worden opgepakt binnen 10 werkdagen en zullen serieus en zorgvuldig worden behandeld. De klacht wordt afgehandeld door de verantwoordelijke (waar nodig in overleg met communicatie). Team 'Service' controleert in Profit of een klantrelatie is i.v.m. aanmaken van een mogelijk dossieritem.
4. De aangever wordt geïnformeerd over de te nemen maatregelen en het resultaat. Indien mogelijk, zijn de uitkomsten van de behandeling van de klacht en het resultaat bekend binnen 28 dagen na indiening van de klacht. Indien het onderzoek niet binnen 28 dagen kan worden afgerond, wordt de aangever hierover geïnformeerd en gemeld over wanneer wordt verwacht dat dit dan wel het geval is. De registratie en voortgang van dossier wordt door team Service bewaakt.
5. Longfonds rapporteert klachten per kwartaal aan de directie. De verantwoordelijkheid voor het toezicht houden op de naleving van deze klachtenregeling ligt bij de directie.

### Klacht melden bij het CBF

Longfonds heeft een erkenningsregeling van het CBF. Het CBF toetst of goede doelen aan strenge kwaliteitseisen voldoen en levert ook een bijdrage aan een professionele en transparante goededoelensector. Bij het CBF bestaat de mogelijkheid een klacht te

doen over een goed doel. Klachten over een goed doel moeten wel eerst bij het goede doel zelf worden ingediend, zodat het goede doel de gelegenheid heeft de klacht zelf af te handelen. Meer informatie: <https://www.cbf.nl/iets-vragen-of-melden>