
Klachtenreglement

Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij dit in eerste instantie bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende een klacht indienen.

Een klacht is een **schriftelijke melding** (per brief, formulier of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de Kirstenkok.nl.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht

- a) De schriftelijke melding van een klacht wordt door de directie of de administratie geregistreerd. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij de registratie gevoegd.
- b) De directie of de medewerker administratie neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze. Daarna gaat een kopie naar de voorzitter klachtencommissie.
- c) De (afgehandelde) klacht zal gedurende 5 jaar gearriveerd worden. Daarna wordt deze vernietigd.

2. Behandeling

- a) Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt de administratie de klacht voor aan de voorzitter klachtencommissie en stuurt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over de termijn van behandeling.
- b) De voorzitter klachtencommissie wijst uiterlijk binnen 2 werkweken een behandelaar van de klacht toe.
- c) De klachtencommissie voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken medewerker(s) voor wederhoor.
- d) De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is.
- e) Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar of de klachtencommissie binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de klager.

3. De Commissieleden:

- a) Jurgen Ruivenkamp – ICT projectleider Prorail
- b) Renate van der Velden – Manager ontwikkeling en Personeel Cura Mare
- c) Caroline van Eijnden – Gecertificeerd EMCC master practitioner Coach

4. Corrigerende maatregelen

- a) Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- b) Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c) De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- d) Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

5. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen kunnen worden genomen om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid te voorkomen. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling wordt een verslag van de kachtenbehandeling ter archivering toegestuurd aan de administratie.

7. Uitstel van afhandeling

Indien de commissie langer tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen wordt klager hiervan binnen de genoemde afhandelingstermijn op de hoogte gesteld. Uitstel van behandeling mag niet langer duren dan 3 maanden.

8. Beroep aantekenen

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij een NVM-mediator. Deze mediator zal worden aangezocht met akkoord van beide partijen. Het oordeel van deze mediator is voor de instelling bindend en zal worden opgevolgd.

9. Rapportage

- a) De administratie analyseert de klachten elk jaar en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b) De administratie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- c) De inhoud van de rapportage wordt openbaar gemaakt via het jaardocument.

10. Evaluatie

De inhoudelijke en preventieve acties die voortkomen uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie.