

KLACHTENREGLEMENT ISDRIE

Doel

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

Een klacht is een schriftelijke melding door een cliënt of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van IsDrie.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Bevestiging

De ontvanger stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Onderzoek

De afhandeling van de klacht wordt gedaan door een andere medewerker dan degene onder wiens directe verantwoordelijkheid de werkzaamheden waarop de klacht betrekking hebben, zijn uitgevoerd. De persoon die de klacht afhandelt, legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De verwerker van de klacht vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

Degene die de klacht afhandelt, bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de indiener gestuurd.

4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de persoon die de klacht afhandelt het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht wordt het aanbod aan de klager gedaan. 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.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de afhandelaar van de klacht overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

5. Preventieve maatregelen

De persoon die de klacht afhandelt, bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

6. Rapportage

De persoon die de klacht afhandelt draagt zorg voor datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

Elk jaar worden de klachten geanalyseerd en wordt inzicht gegeven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Er wordt beoordeeld of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en/of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

7. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever, bijvoorbeeld de gemeente of het UWV.

Indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan beroep worden aangetekend bij de Nationale Ombudsman of de ombudsman in uw gemeente.

8. Uiting van onvrede

Uitingen van onvrede worden ingevuld op het klachtenformulier. Hiermee kan IsDrie ook deze uitingen registreren en analyseren en verbeteringen aanbrengen.