



## **Klachtenprocedure HSS Hulpverlening Sociale Sector**

### 1. Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;

### 2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerker die de klacht heeft ontvangen is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie.

De directie is verantwoordelijk voor:

- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

### 3. Werkwijze

#### 3.1 Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- de klant geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- ons of een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- onze medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- klachten inzake administratiekosten

Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom dit punt in een klacht kan resulteren.

#### 3.2 Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

#### 3.3 Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht in overleg met de klager en eventueel de betrokken medewerker(s). Binnen zes weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

#### 3.4 Dossiervorming

Klachten worden gearchiveerd.

#### 3.5 Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.