

Klachtenreglement Hét Vertrouwensbureau

Dit reglement heeft als doel het zorgdragen voor een juiste registratie van klachten, "gemaakte fouten", c.q. tekortkomingen en voorstellen om de "gemaakte fouten" c.q. tekortkomingen zo goed mogelijk te herstellen om in de toekomst afwijkingen en klachten te voorkomen met als gevolg een betere dienstverlening naar onze cliënten toe.

Fouten, tekortkomingen en verbetervoorstellen worden volgens een aantal stappen uitgezocht en afgehandeld.

De genomen maatregelen voor het wegwerken van de oorzaak moeten zo zijn dat deze geschikt zijn voor de grootte van het probleem en evenredig zijn aan mogelijke risico's die eventueel voorkomen aan de hand van de genomen maatregelen.

Verbetervoorstellen en tekortkomingen/fouten en de noodzaak tot het uitvoeren van herstellende maatregelen met betrekking tot tekortkomingen/fouten kunnen vanuit verschillende achtergronden en op verschillende momenten ontstaan, te weten bij:

- Directiebeoordeling
- Geconstateerde tekortkomingen/fouten die aan de orde komen wanneer er klachten komen over de dienstverlening
- Externe klachten
- Suggesties/ideeën van medewerk(st)ers.

Ten aanzien van klachten, gemeld door onze cliënten, geldt de volgende procedure:

1. Iedere cliënt die zich daartoe gerechtigd voelt kan zowel mondeling als schriftelijk een klacht gericht tegen een medewerker van Hét Vertrouwensbureau of een derde die werkzaamheden (heeft) verricht ten gunste van de betreffende cliënt indienen bij de directie van Het Vertrouwensbureau. Dit dient per aangetekende post te geschieden op het algemene postadres van Hét Vertrouwensbureau: De Gang 1a, 9531 JK te Borger.
2. Aan de betreffende cliënt zal onmiddellijk een bevestiging van ontvangst worden toegezonden met daarin minimaal vermeld een korte omschrijving van de betreffende klacht en de datum waarop cliënt de klacht heeft ingediend.
3. Indien het een klacht betreft die langer dan één jaar voorafgaande aan de datum van indienen van de betreffende klacht heeft plaatsgevonden is Hét Vertrouwensbureau niet verplicht deze klacht alsnog in behandeling te nemen. Indien wordt besloten de klacht niet in behandeling te nemen zal de cliënt daarvan schriftelijk met reden omkleed op de hoogte worden gebracht binnen een termijn van 3 weken na indienen van de betreffende klacht.
4. De behandeling van de klacht geschiedt in principe altijd door de directie van Hét Vertrouwensbureau.
5. Indien noodzakelijk voor afhandeling c.q. behandeling van de klacht bestaat er de mogelijkheid tot het horen van zowel de cliënt als de medewerk(st)er c.q. derde waarop de klacht betrekking heeft. Het horen van beide partijen zal geschieden door de directeur van Hét Vertrouwensbureau. Hiervan zullen schriftelijke verslagen worden opgesteld en deze zullen aan beide partijen worden toegezonden.
6. Het streven dient er te allen tijde op gericht te zijn iedere klacht binnen een termijn van 5 weken na indiening van de klacht te hebben afgehandeld. Iedere cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het klachtenonderzoek en van de eventuele maatregelen die zullen worden getroffen om de betreffende klacht te verhelpen en eventuele toekomstige gelijksoortige klachten te voorkomen.

7. Alle binnengekomen klachten zullen worden geregistreerd en gedocumenteerd worden bewaard. Daarnaast zullen alle klachten anoniem periodiek worden besproken in overlegsituaties om in de toekomst onze dienstverlening te optimaliseren.

Ten aanzien van klachten, gemeld door opdrachtgevers, geldt in principe dezelfde procedure als gevolgd wordt bij de afhandeling van klachten gemeld door cliënten.

Aanvulling hierop is het volgende:

Allereerst zal worden bekeken of de betreffende klacht een klacht is waarbij de oorspronkelijke klager een cliënt betreft en waarbij de opdrachtgever als tussenpersoon optreedt, of dat het een klacht van de opdrachtgever zelf betreft. Indien het eerstgenoemde het geval is wordt de procedure ten aanzien van klachten van cliënten gevolgd waarbij de opdrachtgever tevens afschriften zal ontvangen van de afhandeling van de betreffende klacht. Indien het een klacht van de opdrachtgever zelf betreft zal afhankelijk van de aard van de klacht intern bij Hét Vertrouwensbureau worden bekeken wie de klacht in behandeling zal nemen, de directeur of een externe derde.

Ten aanzien van klachten, gemeld door derden, zal dezelfde procedure worden gevolgd als die bij klachten gemeld door opdrachtgevers.