

Klachtenregeling 365goesting

1. Begripsomschrijving

Klacht

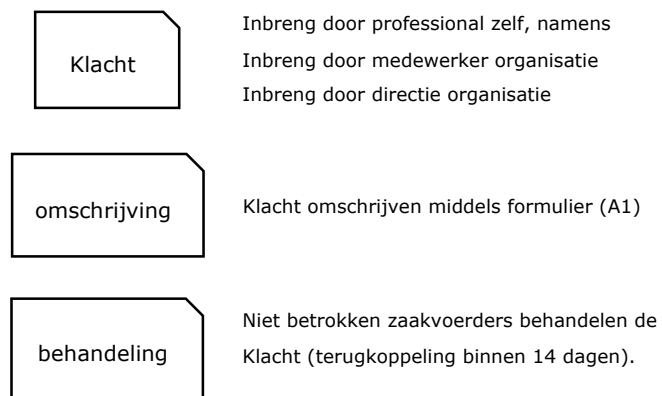
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de professional, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten:



Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door 365goesting gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De zaakvoerders (tenminste 2), niet zijnde de professional tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier A1

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn (ten hoogste 14 dagen) op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse (jaarlijkse analyse).

3. Informeren van de cliënt

De professional

1. Wijst de cliënt erop dat 365goesting een klachtenregeling hanteert;
2. Deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de rechter (arrondissement Antwerpen).

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken professional daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De betrokken professional tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de niet betrokken zaakvoerders;
3. De betrokken professional respectievelijk de zaakvoerder(s) draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld;
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie in het uiterste geval voorgelegd aan de rechter.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier A-1;
2. De niet betrokken zaakvoerder(s) registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
 - Naar wijze van indiening als
 - A. Mondeling
 - B. Schriftelijk
 - Naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. Klachten over werkwijze van/bejegening door de professional;
 - II. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - III. Klachten over praktijkvoering in het algemeen.

4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken professional en de niet betrokken zaakvoeder(s) het klachtenregistratieformulier A-1.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken professional en daarna de niet betrokken zaakvoeder(s) zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De niet betrokken zaakvoeder(s) is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De betrokken professional houdt de niet betrokken zaakvoeder(s) op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen twee weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn;
5. De niet betrokken zaakvoeder(s) zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De niet betrokken zaakvoeder(s) houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld;
2. De niet betrokken zaakvoeder(s) brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De niet betrokken zaakvoeder(s) verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De niet betrokken zaakvoeder(s) doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De niet betrokken zaakvoeder(s) is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in het reguliere werkoverleg.

Registratieformulier A-1, klacht 365goesting

Gegevens klager

Naam	
Voornaam	
Telefoon	
E-mail:	
Geslacht:	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw
Organisatie:	
Functie:	<input type="checkbox"/> Medewerker <input type="checkbox"/> HRM/P&O <input type="checkbox"/> Directeur <input type="checkbox"/> Preventiemedewerker <input type="checkbox"/> Overige

Klacht gericht tegen:

Gegevens aangeklaagde

Naam professional 365goesting:	
--------------------------------	--

Aard van de klacht

<input type="checkbox"/> Ongewenst gedrag (pesten, discriminatie, seksueel overschrijdend, racisme); <input type="checkbox"/> Niet tevreden met de uitvoering van het project; <input type="checkbox"/> Professional komt zijn afspraken niet na; <input type="checkbox"/> Er wordt niet uitgevoerd wat is afgesproken; <input type="checkbox"/> Ik heb een financiële klacht; <input type="checkbox"/> Anders: namelijk:
--

Omschrijving ongewenst gedrag

(Wat, waar, wanneer, tegen wie, getuigen...)

Omschrijving gevolgen van het ongewenst gedrag voor de klager

Stappen die de klager wenst

- Begeleiding door (externe) vertrouwenspersoon;
- Gesprek voeren met de aangeklaagde (de interne- externe vertrouwenspersoon we/niet aanwezig);
- Bemiddeling;
- Aangifte;
- Anders, namelijk:

Gemaakte afspraken

--	--

Ondertekening

Plaats en datum:	
Handtekening klager:	
Handtekening vertrouwenspersoon:	
Handtekening Aangeklaagde:	