

Klachtenprocedure voor klanten

➤ Stap 1

Ontevredenheid – Klacht

Stichting Het Inter-lokaal&Tandem hecht veel waarde aan een goede dienstverlening en een open sfeer tussen medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en klanten. We vinden het belangrijk dat iedereen tevreden is. Daarom horen we ook graag horen wanneer we het goed doen en wanneer dit niet geval is. Alleen dan kunnen we het probleem oplossen en onze dienstverlening verbeteren.

Ontevredenheid over de dienstverlening kan betrekking hebben over de bejegening, de gevolgde werkwijze en/of het geleverde resultaat voldoet niet aan de gemaakte afspraken.

Het bestuur van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem gaat er vanuit dat gevoelens van ontevredenheid niet hoeven te leiden tot klachten. Van belang is dat de ontevredenheid die betrekking heeft op Stichting Het Inter-lokaal&Tandem besproken wordt met de direct betrokken medewerker en opgelost wordt.

Als het gesprek naar tevredenheid van beide partijen is verlopen, informeert de medewerker de leidinggevende/begeleider over de inhoud van het gesprek en de uitkomst.

➤ Stap 2

Bemiddeling

Mocht het gesprek met de direct betrokken medewerker niet tot een bevredigend resultaat leiden dan is de volgende stap het contact opnemen met de leidinggevende/begeleider van de medewerker.

Wanneer een gevoel van ontevredenheid direct bij het bestuur van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem wordt gemeld, dan zal de bestuurder de melder in eerste instantie op deze eerst te nemen stappen wijzen.

Als ook het gesprek met de leidinggevende/begeleider niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan informeert de medewerker/leidinggevende/begeleider de melder over mogelijke vervolgstap: het indienen van een schriftelijke klacht.

➤ Stap 3

Schriftelijke klacht

Een klacht kan worden ingediend door degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem. Onder dienstverlening van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem wordt ook begrepen de dienstverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem wordt verleend.

Indienen van een schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht kan, met gebruikmaking van het klachtenformulier, ingediend worden bij het directiesecretariaat van Stichting Het Inter-lokaal&Tandem.

Contactgegevens:

Directiesecretariaat Stichting Het Inter-lokaal&Tandem

De Ruyterstraat 244

6501 BM Nijmegen

klachten@tandemwelzijn.nl

➤ **Stap 4**

Afhandeling van een schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht wordt via de klachtenprocedure afgehandeld.

- Het directiesecretariaat ontvangt de klacht, archiveert deze en stuurt deze, met een "formulier afhandeling klachten" door naar de verantwoordelijke manager.
- Een kopie daarvan gaat ter informatie naar de bestuurder. De manager informeert de betreffende medewerker.
- De manager beoordeelt de klacht.
- De manager kan de klacht zelf behandelen of de behandeling ervan delegeren aan een medewerker. Degene die de klacht gaat behandelen is de afhandelaar.
- Alle stappen in het proces van klachtafhandeling worden vastgelegd op het formulier klachtafhandeling door afhandelaar en manager.
- De afhandelaar overlegt met de melder (de klager) en met de betrokken medewerker(s) en analyseert de klacht. Hij stelt de (vermoedelijke) oorzaak en mogelijke oplossing(en) vast en vermeldt deze op het klachtenformulier.
- Als de afhandelaar geen manager is, overlegt hij met de manager over de mogelijke actie om alsnog aan de gemaakte afspraken of verwachtingen van de melder te voldoen. Na fiat van de manager, of als de manager zelf de afhandelaar is, wordt de actie in overleg met de melder uitgevoerd.
- In het geval de afhandelaar geen manager is, informeert hij de manager over het resultaat van de actie. Wordt de klacht daarmee naar het oordeel van de melder niet op bevredigende wijze afgehandeld dan draagt de afhandelaar de klacht over aan de manager. De manager probeert dan nogmaals de klacht naar tevredenheid van de klant op te lossen, desgewenst in overleg/samenwerking met de bestuurder.
- De manager informeert de betrokken medewerker(s) over de klacht, de achtergronden en de wijze van afhandeling, voor zover dat niet al eerder is gebeurd.
- Indien relevant formuleert de afhandelaar een verbetervoorstel om de dienstverlening te verbeteren en herhaling van een dergelijke klacht te voorkomen. Daarbij wordt de zorg voor de medewerker niet uit het oog verloren.
De manager is verantwoordelijk voor realisering van het verbetervoorstel, het monitoren hiervan en het intern rapporteren in de periodieke rapportage.
- Wanneer het ondernemen van actie, gezien de aard van de klacht, niet (verder) mogelijk is wordt de melder door de afhandelaar op de hoogte gebracht van de oorzaken en gevolgen van de klacht, de eventuele genomen interne maatregelen en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.
- Na afhandeling stuurt de afhandelaar alle bescheiden naar het directiesecretariaat voor archivering. Het directiesecretariaat registreert de afhandeling van de klacht en completeert het klachtenformulier.

➤ **Stap 5**

Schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie

Als de melder niet tevreden is over de (wijze van) klachtafhandeling en de uitkomst, dan kan deze de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Stichting Het Inter-lokaal&Tandem is

aangesloten bij de Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening – Rijk van Nijmegen.

Indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie

Om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie stuurt de melder een brief of klachtenformulier naar het secretariaat van de klachtencommissie. In de brief moet in ieder geval staan dat het een klacht betreft over Stichting Het Inter-lokaal&Tandem, waarover de klacht gaat, wanneer het plaats vond, wie erbij betrokken was en welke stappen in het oplossen van het probleem al gezet zijn.

Contactgegevens

Klachtencommissie Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening – Rijk van Nijmegen

T.a.v. secretaris

Antwoordnummer 98251

6500 VA Nijmegen

(postzegel is niet nodig)

➤ **Stap 6**

Afhandeling van de schriftelijke klacht door de klachtencommissie

Na het indienen van de klacht ontvangt de melder een ontvangstbevestiging. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, de eventueel genomen stappen en uitkomsten.

Zowel melder als medewerker worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten, indien gewenst in elkaars aanwezigheid.

Beslissing:

Binnen 2 maanden ontvangt de melder, de organisatie en de medewerker het besluit van de klachtencommissie, schriftelijk en gemotiveerd.

Binnen 1 maand ontvangt de melder en de medewerker van de organisatie, schriftelijk en gemotiveerd, informatie over de maatregelen, die de organisatie treft voor het oplossen van de klacht en/of genoegdoening van de melder.
