

## Procedure Afhandeling Klachten

### Uitgangspunten

Een klacht ziet Welzijn Lelystad als een uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt, klant, samenwerkingspartner of opdrachtgever over de bejegening, de gevolgde werkwijze of het geleverde resultaat door een medewerker van Welzijn Lelystad. Een klacht kan ook een nalaten betreffen zoals te laat komen, het niet leveren volgens afspraak, onbereikbaarheid e.d.

Welzijn Lelystad wil snel en effectief optreden bij kritiek of klachten om zo eventuele escalatie of imago schade te voorkomen. Welzijn Lelystad ziet kritiek en klachten als een gratis advies om van te leren en te kunnen verbeteren en streeft ernaar om klachten in eigen beheer op te lossen.

Klachten worden afhankelijk van ernst en omvang opgepakt door de teamcoördinator van de medewerker/het team op wie de klacht betrekking heeft, dan wel door de manager.

Een ieder die niet tevreden is met de interne klachtenafhandeling kan zich wenden tot de externe klachtencommissie van Welzijn Lelystad.

### Doel

Het vertrouwen van de klager behouden c.q. herstellen door genoegdoening of herstel en het als organisatie leren en verbeteren.

### Werkwijze

Processtap	Wie doet wat en welke normen gelden hierbij	Waarmee
1. Ontvangst en afhandeling mondelinge klacht / kritiek	Elke medewerker kan een mondelinge klacht of kritiek ontvangen. Deze handelt hij zoveel mogelijk zelf af.  Wil de klager een formele klacht indienen, dan is het verzoek dit schriftelijk te doen t.a.v. de teamcoördinator of manager. De medewerker meldt dit bij de teamcoördinator.	
2. Ontvangst schriftelijke klacht	Kritiek en klachten die schriftelijk of via de mail binnen komen worden alle opgevat als klacht en door de teamcoördinator afgehandeld.	<a href="#">Formulier Klachtafhandeling</a>

Processtap	Wie doet wat en welke normen gelden hierbij	Waarmee
	<p>De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd met de mededeling dat de klacht wordt bestudeerd en in behandeling is genomen.</p> <p>De teamcoördinator vult het formulier Klachtenafhandeling in</p>	
3. Interne afhandeling klacht	<p>De verdere afhandeling door de teamcoördinator omvat tenminste het nader verkennen van de klacht intern en een gesprek met de klager. Dit kan direct de vorm hebben van een bemiddeling-/excuusgesprek, genoegdoeningsvoorstel of doorverwijzing naar een andere instantie.</p> <p>Hij sluit het dossier dan voorlopig en informeert de manager. Deze informeert op zijn beurt de directeur/bestuurder middels de halfjaarlijkse managementrapportage over aard en afhandeling van klachten.</p> <p>Is de klager na verdere afhandeling tevreden dan is de klacht afgedaan. De teamcoördinator registreert afhandeling op formulier en archiveert deze digitaal.</p> <p>Is de klager niet tevreden over de afhandeling dan heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij een externe klachten commissie van Welzijn Lelystad</p>	
4. Externe klacht afhandeling	<p>Wanneer de klager niet tevreden is over de interne klachtafhandeling kan hij / zij schriftelijk de- met reden omklede -klacht indienen bij de directie van Welzijn Lelystad met het verzoek de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.</p> <p>De externe klachtencommissie van Welzijn Lelystad bestaat uit drie personen die niet bij Welzijn Lelystad werkzaam zijn en geheel</p>	

Processtap	Wie doet wat en welke normen gelden hierbij	Waarmee
	<p>onafhankelijk en objectief de klacht in behandeling zullen nemen.</p> <p>Binnen twee weken bevestigt de secretaris van Welzijn Lelystad de ontvangst van de klacht bij de leden van de externe klachtencommissie voorzien van een schriftelijke reactie op de klacht van de zijde van de directie. Hij stuurt de klager hiervan een afschrift.</p> <p>Hij informeert de externe klachtencommissie aan de hand van de voorliggende stukken. De externe klachtencommissie kan adviseren tot schriftelijke afhandeling van de klacht, tot een nader onderzoek of tot een mondelinge behandeling van de klacht (hoorzitting).</p> <p>De externe klachtencommissie oordeelt de klacht als gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk. Bij een (deels)gegronde klacht doet de commissie een aanbeveling aan de directie van Welzijn Lelystad hoe te handelen. Welzijn Lelystad informeert de externe klachtencommissie binnen 4 weken hoe zij hieraan opvolging/uitvoering heeft gegeven.</p>	
5. Leren en verbeteren	<p>De klacht zal met de betrokken medewerker worden geëvalueerd teneinde hier lering uit te trekken. Dit gebeurt tijdens een functionering – c.q. beoordelingsgesprek.</p> <p>De teamcoördinator kan als onderdeel van de afhandeling een verbetervoorstel (advies) doen aan de manager.</p> <p>De uitkomsten vormen input voor de directiebeoordeling en het jaarverslag</p>	
6. Archivering	Bewaartermijn van dossiers in het klachtenarchief: 7 jaar.	