

Titel	INTERNE WERKWIJZE BIJ KLACHTEN ONS welzijn
Documentbeheerder	Klachtenfunctionaris
Versie	definitief
Datum	19 juli 2019
Evaluatiedatum	1 ^e op 01.07.2020, vervolgens elke 3 jaar

INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klant van ONS welzijn die ontevreden is over de dienstverlening kan een klacht indienen door:

- a-een e-mail te sturen naar klachtenfunctionaris@ons-welzijn.nl;
- b-te bellen naar het algemene nummer van ONS welzijn (088.3742525) en te vragen naar de klachtenfunctionaris;
- c-een brief te schrijven naar ONS welzijn, Postbus 322, 5340 AH Oss t.a.v. de klachtenfunctionaris.

Uiterlijk binnen een week bevestigt de klachtenfunctionaris de ontvangst van de klacht aan de indiener/de klant.

ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT BEPALEN

Als eerste zal de klachtenfunctionaris onderzoeken of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is niet ontvankelijk, bijvoorbeeld als deze niet ingediend wordt door een klant van ONS welzijn of wanneer de klacht betrekking heeft op de producten of diensten van andere organisaties. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht laat de klachtenfunctionaris aan de klager weten of de klacht ontvankelijk is en hoe de verdere behandeling gaat verlopen.

VOORONDERZOEK

De klachtenfunctionaris stelt de betrokken medewerker en diens manager op de hoogte van de klacht en verzamelt binnen ONS welzijn informatie die betrekking heeft op de ondersteuning van de klant, bijvoorbeeld door het dossier in te zien en/of de betrokken medewerker te spreken. Uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht moet het vooronderzoek zijn afgerond.

GESPREKKEN MET KLANT EN MEDEWERKER

Na het vooronderzoek gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met de klant om alle factoren die aanleiding hebben gegeven tot het indienen van de klacht op een rijtje te zetten. De klachtenfunctionaris controleert of de klant het eens is met zijn de analyse van de klacht. Daarnaast zullen eventuele oplossingsrichtingen verkend worden. Daarna gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met de betrokken medewerker om de klacht en eventuele oplossingsrichtingen te bespreken.

WERKEN AAN EEN OPLOSSING

Elke klacht is anders en daardoor verschilt ook de aanpak om tot oplossingen te komen. Soms is een gesprek tussen klant en betrokken medewerker voldoende om verwachtingen en bedoelingen helder te krijgen, nadere informatie en uitleg te geven en onvrede weg te nemen. De klachtenfunctionaris kan in zo'n gesprek een bemiddelende rol spelen. Als een gesprek tussen klant en medewerker niet mogelijk of wenselijk is of als een gesprek niet het gewenste resultaat heeft gehad, dan stuurt de klachtenfunctionaris een brief of e-mail naar de klant met daarin zijn bevindingen en oplossingen die hij mogelijk/haalbaar acht. De betrokken medewerker en de diens manager ontvangen een afschrift van deze brief. De klachtenfunctionaris streeft ernaar om uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht zijn bevindingen aan de klant te sturen.



BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Wanneer de klant niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dan heeft deze nog verschillende mogelijkheden om zijn klacht elders binnen en buiten de organisatie aan de orde te stellen:

1-ten eerste kan de klacht voorgelegd worden aan de manager van de betrokken medewerker van ONS welzijn. Dit kan door een brief te sturen naar het bestuurssecretariaat van ONS welzijn, Postbus 322, 5340 AH Oss of per mail naar bestuurssecretariaat@ons-welzijn.nl. De manager zal zo snel mogelijk een oplossing proberen te vinden;

2-wanneer behandeling door de manager niet tot een oplossing leidt, dan kan de klant een brief of e-mail sturen naar de bestuurder op bovengenoemd (mail-)adres;

3-indien ook deze behandeling niet tot een voor de klant acceptabel resultaat leidt of wanneer de klant ergens in de voorgaande stappen vastloopt, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de externe klachtencommissie: Secretariaat Klachtencommissie, Postbus 17, 5201 AA 's-Hertogenbosch. Deze commissie geeft binnen twee maanden advies aan de bestuurder. De bestuurder bepaalt haar standpunt aan de hand van dit advies en deelt dit binnen een week aan de klant mee.

Registratie en rapportage

- 1-De klachtenfunctionaris vult voor elke klacht een Registratieformulier Klachtbehandeling (zie bijlage) in.
- 2-Bovendien wordt voor elke klacht een (digitaal) klachtdossier aangelegd dat wordt gesloten wanneer;
 - a-de klant laat weten tevreden te zijn over de behandeling van de klacht c.q. de voorgestelde oplossingen;
 - b-de klant laat weten zijn klacht te trekken;
 - c-de bestuurder uitspraak heeft gedaan na advisering door de externe klachtencommissie.
- 3-Wanneer blijkt dat er hiaten zijn in werkwijzen/protocollen van ONS welzijn die aan de basis liggen van de klacht, dan worden daarop (na vaststelling door het managementteam) verbeteracties uitgezet. De uitvoering van de verbeteracties worden gevolgd via het verbeterregister in het kader van het kwaliteitssysteem.
- 4-De behandeling van alle klachten wordt jaarlijks beschreven in een apart hoofdstuk van het jaarverslag van ONS welzijn. Hierin wordt per werkgebied (gemeente) en per soort afdeling van ONS welzijn, verslag gedaan van: de aard van de klachten, in welke mate deze naar tevredenheid van de klanten zijn afgehandeld en tot welke verbetermaatregelen deze hebben geleid.

Wanneer volgens de klachtenfunctionaris sprake is van verwijtbaar handelen bij de betrokken medewerker van ONS welzijn, wordt dat door de klachtenfunctionaris besproken met de manager van de medewerker. De manager spreekt de medewerker daarop aan en bepaalt of en welke maatregel getroffen dient te worden. Daarvan wordt aantekening gemaakt in het personeelsdossier en waar nodig wordt een individueel verbetertraject afgesproken.

Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris en (afhankelijk van het verloop van het proces van klachtbehandeling) eventueel de manager en bestuurder zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De klachtenfunctionaris volgt het hele proces van afhandeling van de klacht en houdt het management hiervan op de hoogte.
4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een formele reactie naar de klager wanneer de klacht naar ieders tevredenheid is opgelost en het klachtdossier gesloten wordt (zie bijlage).
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
6. De manager is verantwoordelijk voor corrigerende maatregelen m.b.t. een medewerker.
7. De managers van de betrokken afdelingen/medewerkers zijn verantwoordelijk voor het opvolgen van verbeteracties m.b.t. interne procedures.
8. De klachtenfunctionaris bewaakt en registreert de stand van zaken uitvoering verbeteracties.



Registratieformulier Klachtbehandeling

Betreft: klachtnummer:

Postcode _____ Woonplaats _____

1. Welk soort contact of hulp/ begeleiding is er geboden?

- Basisteam Jeugd en Gezin 0-17 jaar
- Basisteam Jeugd en Gezin 18-23 jaar
- Sociaal team | Basisteam | Dorpsteam
- SRW (Sociaal Raadslieden Werk)
- Anders _____

2. Over welk onderwerp heeft de klant een klacht ingediend?

3. Heeft het gesprek over de klacht de zaak opgelost?

4. Zo ja, waardoor is het opgelost? Zijn er verbeteracties m.b.t. medewerker of procedures geformuleerd? Zo ja, welke en zijn ze opgenomen in verbeterregister?

5. Zo nee, heeft u de klant doorgeleid naar de manager/bestuurder van ONS welzijn?

6. Is de klant tevreden over de klachtafhandeling?

7. Zo nee, is de klant gewezen op de externe klachtenregeling?

Naam klant.....

Geboortedatum.....

Behandeld door:.....Datum afsluiting klacht.....