

## Klachtenregeling

### 1. Inleiding

Waar gehakt wordt vallen spaanders, oftewel dienstverlening aan klanten kan altijd leiden tot klachten over dienstverlener of dienst. Klachten zijn signalen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat betekent dat wij klachten altijd serieus nemen en altijd kijken of er naar aanleiding van een klacht iets te verbeteren valt. Dat betekent ook dat wij niet bang moeten zijn voor klachten en dat klachten ook niet “onder het kleed” worden “geveegd”. Klagen is een onvervreemdbaar recht van de klant. Bij alle offertes en ook in brochures en op websites staat vermeld dat IJsselgroep (voor al haar onderdelen) een klachtenregeling heeft en waar de klant een klacht kan indienen. De klant heeft er recht op dat zijn klacht gehoord wordt. Wij gaan echter niet uit van het principe “de klant heeft altijd gelijk”. De leidinggevende die de klacht behandelt, bekijkt beide kanten van het verhaal. Hij oordeelt over de vraag of de klacht terecht is en hij bepaalt de genoegdoening aan de klant en welke verbetermaatregelen genomen worden.

### 2. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van IJsselgroep heeft betrekking op de dienstverlening van:

- IJsselgroep Educatieve Dienstverlening;
- Jeugdpraktijk IJsselgroep.

Niet onder deze regeling vallen:

klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van IJsselgroep.

### 3. Definitie van een klacht

Als klacht wordt gedefinieerd: Elke formele uiting van onvrede over de dienstverlening van IJsselgroep, die IJsselgroep bereikt en waarvan degene die de uiting indient, vindt dat deze als klacht volgens de klachtenregeling moet worden behandeld. N.B. Deze definitie houdt in dat de klager bepaalt of zijn uiting van onvrede een klacht is die volgens de klachtenprocedure moet worden behandeld.

### 4. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is vierledig:

- de klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;
- de klachtenregeling geeft de afnemers van IJsselgroep inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling garandeert een zorgvuldige behandeling van de medewerker over wiens handelen wordt geklaagd;
- de klachtenregeling verschaft de leiding van IJsselgroep inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van IJsselgroep:

- de regeling is als zodanig opgenomen in het kwaliteitshandboek van IJsselgroep;
- een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling maken deel uit van de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem door het CvB.

## 5. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De kwaliteitsmanager draagt zorg voor deze rapportage. Voor de uitvoering van de klachtenregeling is de direct leidinggevende van de beklagde medewerker(s) eerstverantwoordelijke. De leidinggevende draagt zorg voor een snelle en correcte afhandeling van de klacht. De leidinggevende draagt zorg voor de rechtsbescherming van de medewerker over wiens handelen geklaagd wordt.

## 6. De ontvangst van klachten

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Voor medewerkers geldt hierin de volgende gedragscode:

- wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij zijn leidinggevende. Deze stelt de klachtenprocedure in werking. De kwaliteitsmanager informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht.
- wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker of andere dienst, meldt hij de klacht bij de kwaliteitsmanager. De kwaliteitsmanager neemt contact op met de klager en gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, neemt de kwaliteitsmanager contact op met de betreffende leidinggevende. Deze stelt de klachtenprocedure in werking. De kwaliteitsmanager informeert de klager over de procedure van afhandeling en registreert de klacht. N.B. daarmee wordt voorkomen dat medewerkers klachten over collega's moeten doorgeven aan leidinggevendens;
- wanneer een medewerker van de receptie telefonisch een uiting van ontevredenheid van een klant binnenkrijgt, verbindt hij door met de kwaliteitsmanager.

Deze handelt als hierboven vermeld.

## 7. De klachtenprocedure

- De uiting van ontevredenheid komt binnen.
- De ontvanger meldt dit aan de kwaliteitsmanager.
- De kwaliteitsmanager neemt contact op met de klager en verifieert of de ontevredenheid als klacht bedoeld is, waarop de klachtenprocedure van toepassing is.
- De klager bepaalt dat het een klacht betreft en dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De kwaliteitsmanager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De kwaliteitsmanager registreert de klacht en geeft de klacht door aan de betreffende leidinggevende ter behandeling.
- De leidinggevende handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De leidinggevende bepaalt de (eventuele) genoegdoening aan de klager.
- De leidinggevende neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De leidinggevende informeert over afhandeling:
  1. de klager;
  2. de betrokken medewerker(s);
  3. de kwaliteitsmanager,
- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.  
NB-1 Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen. Schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop "Vertrouwelijk en persoonlijk".  
NB-2 Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

## 8. Onafhankelijke geschillencommissie

Wanneer bovenstaand traject niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u terecht bij erisietsmisgegaan.nl. Deze instantie is onafhankelijk en kan u helpen uw onvrede weg te nemen. Samen gaan we voor het ombuigen van onvrede naar herstel van vertrouwen. Erisietsmisgegaan.nl voldoet volledig aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wat kan Erisietsmisgegaan.nl voor u doen?

Zij bemiddelen bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van het herstelteam gezamenlijk tot een oplossing komen. Zij hanteren daarbij het stappenplan:

- Er samen uit komen
- Klacht
- Mediator
- Geschillencommissie

### Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

U kunt hiervoor gebruik maken van de website [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)

## 9. De registratie van klachten.

De kwaliteitsmanager registreert de klachten die bij hem zijn binnen gekomen en die op verzoek van de klager volgens de klachtenprocedure worden behandeld. Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing. Doel van de registratie om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over onze dienstverlening.

## 10. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd door de kwaliteitsmanager. Het klachtendossier bevat:

- de klachtenbrief (indien aanwezig);
- het registratieformulier;
- alle interne en externe correspondentie over de klacht:
  1. brieven;
  2. e-mail berichten.
  3. de informatie aan de klager over de afhandeling. De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van de IJsselgroep. Op het klachtenarchief is de Wet op de Persoonsregistratie van toepassing.

## 11. Evaluatie en rapportage

Jaarlijks (in september) rapporteert de kwaliteitsmanager aan het CvB over de uitvoering van de klachtenregeling. Het rapport bevat:

- het aantal klachten, uitgesplitst naar afdeling en werksoort;
- de aard van de klachten;
- de corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld);
- de preventieve en corrigerende maatregelen n.a.v. de ingediende klachten;
- een evaluatie van de procedure op:
  1. aantal;
  2. doorlooptijd: prestatie indicator: 3 werkweken
  3. effectiviteit: prestatie indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.

N.B. Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerkers.

## **12. Communicatie over de klachtenregeling**

Deze klachtenregeling is na vaststelling aan alle IJsselgroep medewerkers bekend gemaakt via het intranet. Deze klachtenregeling is vermeld op de website t.b.v. afnemers van diensten van IJsselgroep. Op offertes, contracten wordt gemeld dat de IJsselgroep een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren.