

# Klachtenregeling Stichting ConnEQt

## 1. Begripomschrijving

### Klacht

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

### Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

### Klachtenprocedure

De bij ConnEQt gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

### Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij ConnEQt gehanteerde klachtenprocedure.

### Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de betrokken medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

### Klachtenregistratieformulier

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

## 2. Doelstelling

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn 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. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## 3. Informeren van de cliënt

De medewerker

1. wijst de cliënt erop dat ConnEQt een klachtenregeling hanteert;
2. meldt de cliënt dat het Reglement is te downloaden via de site van ConnEQt.

## 4. Interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ConnEQt benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De betrokken medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris 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;

## 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris 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 medewerker
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

## 6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door ConnEQt afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## 7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris 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 bij ConnEQt besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris 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 ConnEQt 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 de vergadering.