

# KLACHTENPROCEDURE

---

## 1. Doel

Het doel van de klachtenprocedure is om klachten op een klantvriendelijke manier te behandelen en een omgeving te creëren waarin belanghebbenden, eerstelijnsactoren, partners en burgers zich vrij voelen om klachten te uiten. Klachten worden in de zorgraad van ELZ Kempenland beschouwd als signalen om de kwaliteit te verbeteren.

## 2. Definities

Een klacht is een herkenbare uiting van een klant die niet tevreden is over een prestatie en waarbij een reactie verwacht wordt.

## 3. Principes

### Klachtenregeling

- De klachtenregeling is zo toegankelijk mogelijk voor iedereen die hier een beroep wil op doen
- Iedere klacht wordt ernstig genomen
- Er wordt ook aandacht geschonken aan anonieme klachten

### Ontvangst van een klacht

- De klager is vrij om te kiezen hoe een klacht wordt ingediend
- Bij voorkeur wordt er gebruik gemaakt van het klachtenformulier op de website van ELZ Kempenland
- Bestuurders en medewerkers kunnen klachten ontvangen
- Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van de klager en de aangeklaagden
- klachten die verband houden met een misdrijf (diefstal, misbruik van vertrouwen, oplichting,...), grensoverschrijdend gedrag en discriminatie worden steeds geëscaleerd naar het dagelijks bestuur.

## Behandeling van de klacht

- Klachten worden zo snel als mogelijk behandeld. Er wordt een maximale doorlooptijd voorzien van 45 dagen.
- De zorgraad duidt een klachtenbehandelaar aan die het proces van klachtindiening tot afhandeling bewaakt.
- De coördinator van ELZ Kempenland wordt aangeduid als klachtenbehandelaar
- Voor de behandeling van klachten kan een klachtencommissie samengesteld worden.
- Het dagelijks bestuur van ELZ Kempenland neemt de rol op van klachtencommissie.

## Bijdrage tot kwaliteitsverbetering

- Klachten worden beschouwd als signalen om de kwaliteit te verbeteren
- In de analyse worden ongegronde en anonieme klachten opgenomen
- Er is een jaarlijkse terugkoppeling van klachten aan het bestuursorgaan
- Op basis van de klachtenanalyse wordt een verbeterplan opgemaakt

## 4. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

### Medewerkers

Elke medewerker handelt volgens de principes van de procedure. Iedere medewerker kan een klacht ontvangen. Indien mogelijk worden de klachten snel behandeld en nemen de medewerkers zelf initiatief om de klacht op te lossen. De medewerkers noteren de klacht in het klachtenregister en rapporteren aan de coördinator.

### Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is een medewerker die alle klachten bijhoudt, het proces van klachtenbehandeling inzet, de klachtencommissie kan samenroepen, de timing bewaakt en jaarlijks een analyse en een verbeterplan opmaakt in samenspraak met het medewerkersteam en het dagelijks bestuur.

### Bestuurders

Elke bestuurder kan een klacht ontvangen. De bestuurder contacteert en informeert de klachtenbehandelaar. De bestuurder wordt op de hoogte gehouden van de verdere afhandeling van de klacht

## Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit bestuurders van het dagelijks bestuur en de klachtenbehandelaar. De klachtencommissie kan een beroep doen op experts om zich te laten ondersteunen.

## 5. Doorlooptermijnen

De indiener van een klacht ontvangt binnen één week een ontvangstmelding.

De doorlooptermijn voor de afhandeling van een klacht is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht en het eventueel onderzoek dat hierop kan volgen.

Voor de afhandeling van een klacht wordt een termijn van 45 dagen als richtlijn vooropgesteld.

Indien de aard van de klacht het vereist wordt er steeds een gesprek met de indiener van de klacht gevoerd.

## 6. Klachtenregister

Het klachtenregister bevat alle relevante gegevens van elke ingediende klacht

- Datum van ontvangst en registratie van de klacht
- Identiteit en contactgegevens van de indiener
- Aard van de klacht, een korte omschrijving en situering van de aangeklaagde feiten
- De wijze waarop een klacht werd ingediend
- De al of niet ontvankelijkheid van de klacht
- Het resultaat van het onderzoek
- De vooropgestelde oplossing en/of de genomen maatregelen
- De datum van het antwoord
- De eventuele reactie van de klager