



Klachtenregeling

Versie juni 2022

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd of fout is gegaan aan een uiting of activiteit, volgens de beleving van de relatie van Vitaal Pendrecht. Ook mensen die geen relatie met Vitaal Pendrecht hebben kunnen een klacht indienen.

Klachten hebben betrekking op de dienstverlening van Vitaal Pendrecht. Dat kan zowel de organisatie betreffen als de uitvoering van de taken in het kader van de inhoudelijke doelstelling van Vitaal Pendrecht.

Voor Vitaal Pendrecht zijn klachten een bron van informatie met betrekking tot:

- De kwaliteit van het functioneren van Vitaal Pendrecht,
- Het beeld dat de buitenwereld heeft over het functioneren van Vitaal Pendrecht

De klachten worden heel serieus genomen. Ze worden geregistreerd, zorgvuldig behandeld en geanalyseerd. Klachten kunnen leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie, het beleid en/of de service. Het doel is om klachten te voorkomen en te verminderen.

De in deze notitie beschreven klachtenregeling heeft betrekking op klachten die bij Vitaal Pendrecht worden ingediend. Een klacht dient bij voorkeur binnen acht weken, nadat het feit waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.

1. Procedure voor personen die een klacht willen indienen

Personen die om wat voor reden dan ook een klacht hebben over Vitaal Pendrecht, kunnen de klacht mondeling, per telefoon, brief of e-mail bij Vitaal Pendrecht, deponeren. Zij die vooraf informatie wensen over de klachtenregeling bij Vitaal Pendrecht, worden verwezen naar de website, waar de klachtenregeling op vermeld staat.

De klacht moet vlot, deugdelijk en vertrouwelijk worden behandeld. De klachtencoördinator zorgt voor een goede coördinatie van het proces rondom de klachtenafhandeling. Een aan te wijzen bestuurslid is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Tot slot kan de klager nog in beroep gaan bij het bestuur. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

2. Afhandeling klachten

a. Alle klachten worden gecoördineerd door de klachtencoördinator. Hij/zij stuurt een bevestiging naar de klager en informeert deze over de procedure. Hij/zij registreert de klacht en stuurt deze door naar het verantwoordelijke lid van het bestuur. De klachtencoördinator behandelt de klacht en informeert het verantwoordelijke bestuurslid over de afhandeling van de klacht.

b. Mocht de afhandeling van de klacht niet direct binnen twee weken afdoende kunnen plaatsvinden, dan moet de klager worden geïnformeerd over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling. Klager mag verwachten dat Vitaal Pendrecht de voortgang van de afhandeling bewaakt. Het is een taak van Vitaal Pendrecht om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.

c. Van iedere klacht worden minimaal de volgende gegevens vastgelegd:

- NAW-gegevens van de klager en e-mailadres
- Op welke manier de klager betrokken is bij Vitaal Pendrecht
- Datum waarop de klacht is binnengekomen

- Initialen betrokken medewerker
- Soort klacht: brief, mail, telefoon, mondeling, mailing e.d.
- Aard/inhoud van de klacht
- (Na afloop) datum en inhoud van de afhandeling van de klacht

d. Gang van zaken bij een mondelinge klacht:

- De medewerker die een mondelinge klacht krijgt, handelt deze indien mogelijk direct mondeling af. De klager kan ook na korte tijd worden teruggebeld of geschreven, nadat overleg is gevoerd met het verantwoordelijk bestuurslid.
- Het verantwoordelijk bestuurslid wordt te allen tijde geïnformeerd over de klacht.
- De klacht wordt vastgelegd op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Ook de afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op dit formulier. Het formulier wordt aan het verantwoordelijk bestuurslid gestuurd, die deze opneemt in het klachtenregister en melding maakt in de volgende bestuursvergadering van Vitaal Pendrecht.

e. Gang van zaken bij een schriftelijke klacht:

- De klacht wordt door de klachtencoördinator ingevuld op het klachtenformulier, geregistreerd in het klachtenregister en doorgegeven aan het verantwoordelijk bestuurslid.
- De klager krijgt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een e-mail of een brief met een reactie op de klacht.
- De inhoudelijke voorbereiding van deze e-mail of brief wordt gedaan door de klachtencoördinator in overleg met het verantwoordelijk bestuurslid. Mocht de klacht niet binnen twee weken afgehandeld kunnen worden, dan krijgt de klager binnen die twee weken een ontvangstbevestiging met daarin de datum waarop de e-mail of brief is ontvangen en informatie over de verdere afhandeling (geschatte tijdsduur, verloop van de procedure, contactpersoon etc.). De klachtencoördinator bewaakt het proces.

f. De inhoud van het antwoord:

- De klager wordt bedankt voor het indienen van de klacht, omdat daarmee de dienstverlening / communicatie verbeterd kan worden.
- De werkwijze van Vitaal Pendrecht wordt uitgelegd en toegelicht.
- In het antwoord wordt naar voren gebracht dat Vitaal Pendrecht, graag snelle behandeling van de klacht en herstel van fouten wil, duidelijke informatie wil geven over het genoemde onderwerp en respect heeft voor de mening van de klager.
- Er wordt een oordeel gegeven of de klacht al dan niet gegrond is.
- Indien van toepassing wordt aan de klager(s) medegedeeld tot welke maatregel de behandeling van de klacht aanleiding heeft gegeven.

g. Beroepsmogelijkheid:

Indien de klager niet tevreden is met de behandeling van zijn/haar klacht kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van Vitaal Pendrecht. Het bestuur zorgt voor een zorgvuldige afhandeling. Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

3. Algemeen beleid klachtenbehandeling

a. Eenmaal per kwartaal vindt binnen het bestuur een bespreking plaats over de ingediende klachten om:

- De kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen.
- Structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen.
- De communicatie met de doelgroepen te verbeteren.

b. De klachtencoördinator, die zorg draagt voor het klachtenregister, bereidt de bespreking door het bestuur schriftelijk voor.

c. Het is de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Vitaal Pendrecht om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid.

d. Het bestuur is verantwoordelijk voor de coördinatie, de uitvoering en de evaluatie van het klachtenbeleid. Het bestuur stelt op basis van de kwartaalrapportage een rapportage op over de klachten en tot welke (structurele) maatregelen de klachten hebben geleid. Deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag. Tot slot wordt de klachtenregeling jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.