

Klachtenbemiddelingsregeling

Inleiding

Iedere klacht dient zeer serieus genomen te worden. De klant heeft een mening over de aan hem geleverde dienstverlening* zoals deze behoorde te worden uitgevoerd en constateert een verschil. Hij wenst dit verschil bespreekbaar te maken en op basis van een weerwoord te vernemen of hij zijn mening dient bij te stellen te nuanceren of bij deze mening meer de omstandigheden in ogenschouw moet nemen op basis waarvan de dienstverlening aan hem is geleverd. De klant is met het aangeven van zijn klacht veelal niet erop uit om de organisatie of de medewerker ervan in een hoek te drukken. Ook de organisatie is er niet op uit om klachten te doen laten ontstaan. Een eventuele klacht van een klant kan een organisatie helpen om zijn dienstverlening te verbeteren en haar medewerkers te verscherpen op een goede dienstverlening naar de klant.

Vanuit deze beide invalshoeken heeft een klacht niet altijd die geladenheid die het woord suggereert. Indien een klacht in deze context geplaatst kan worden kan het in gang zetten van een klachtenbemiddelingsprocedure de meest juiste en ook voor beide partijen de meest aangename weg zijn om de klacht te behandelen.

Moet nog gezegd zijn, dat de klant zijn klacht niet altijd helder als klacht presenteert. De klant zal zijn klacht in een verhaal vervatten, waardoor niet direct helder wordt dat hij eigenlijk een klacht heeft. De medewerker van de SWOA dient hierop bedacht te zijn.

Deze klachtenbemiddelingsregeling voorziet in de behandeling van de klacht eerst rechtstreeks met degene over wie* geklaagd wordt. Als de klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij zijn klacht voorleggen aan de direct leidinggevende van degene over wie de klacht gaat. Als de klant vervolgens ook niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht kan hij deze vervolgens voorleggen aan de naast hogere manager/directeur van de SWOA.

Na het doorlopen van deze klachtenbemiddeling kan de klant alsnog de formele klachtenregeling volgen indien hij met de uitkomsten van de klachtenbemiddeling niet tevreden is.

1. Begripsomschrijvingen

1.1. Organisatie:

Stichting Welzijn Ouderen Arnhem. Op deze organisatie en haar dienstverlening heeft de klacht betrekking.

1.2. Medewerker:

De persoon in dienst van de SWOA, dan wel op een andere wijze werkzaam bij SWOA als bijv. vrijwilliger of stagiaire.

1.3. Klant:

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van de SWOA. Namens de klant kunnen ook zijn/haar vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en personen die door de klant zijn gemachtigd optreden. De klant kan altijd bij een gesprek iemand meenemen die voor hem een steun kan zijn en hem bijstaat.

1.4. Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

1.5. Ontvanger van de klacht:

De medewerker van de organisatie die de klacht van de klant als eerste in ontvangst neemt. Deze medewerker kan ook de persoon zijn die onderwerp van de klacht is.

* Daar waar over dienstverlening of een persoon die voor deze dienstverlening verantwoordelijk is wordt gesproken, is tevens bedoeld dat een klacht ook kan gaan over een dienst of product op zichzelf en waarbij niet de inzet en handelswijze van een medewerker direct onderwerp van de klacht is.

1.6. Tijdstippen van afhandeling en behandeling van klachten.

Het is van belang om bij alle stappen tijdens deze bemiddeling snel en zorgvuldig te werk te gaan. Tussen de verschillende stappen moet geen langere tijd zitten dan twee weken.

1.7. Archivering

De verslagen, de beschrijving van de klacht de verzamelde informatiedocumenten en verder alles wat op de klacht betrekking heeft, wordt gearchiveerd. e.e.a. In overeenstemming met de regeling calamiteiten, (bijna) fouten, klachten zoals gemeld in het kwaliteitshandboek.

Bedoelde bescheiden blijven ten hoogste vijf jaren bewaard en worden nadien vernietigd.

Ten behoeve van kwaliteitsmetingen maar ook ter informatie aan financiers en klantenraad dient de SWOA verslag te doen van het aantal klachten en waar deze op betrekking heeft. Ook dient in dat verband aangegeven te worden wat de SWOA eraan doet of gedaan heeft om deze klachten te voorkomen.

2. Behandeling van de klacht

2.1. De melding

De klant zal bij een mondelinge klacht niet altijd de juiste persoon hierover aanspreken: hij meldt de klacht bij een vrijwilliger of meldt zich bij de receptie met de klacht. Het is dan van belang dat de klant zo snel mogelijk in contact gebracht wordt met een ouderenwerker van het steunpunt of een leidinggevende.

Deze hoort de inhoud van de klacht aan en vertelt de klant over de klachtenbemiddelingsregeling en de formele klachtenregeling en geeft de verschillen aan. De klant kiest welke procedure hij wil volgen. Vervolgens wordt de inhoud van de klacht aan het einde van het gesprek samengevat en teruggekoppeld aan de klant.

De klant kan altijd de klacht intrekken.

Bij intrekking van de klacht vervalt de klacht.

De medewerker die de klacht heeft ontvangen maakt de klacht aan de medewerker die onderwerp is van de klacht en aan diens leidinggevende bekend.

2.2. het gesprek met de medewerker

De medewerker die onderwerp is van de klacht gaat in gesprek met de klant. Let op, het gesprek moet zo snel mogelijk na indiening van de klacht plaatsvinden: een lange tijdspanne is niet bevorderlijk voor een goede klachtenbemiddeling. Bedoeling van dit gesprek is om het handelen van de betrokken medewerker of het nalaten daarvan te bespreken en te bepalen of de klacht gegrond is. Hierna wordt aangegeven op welke onderdelen de klacht terecht is en welke acties ondernomen zullen worden om eventuele fouten, nalatigheden en dergelijke te herstellen, op te lossen of te verbeteren. Van dit gesprek wordt een samenvatting gemaakt, dat ter goedkeuring aan de klant wordt teruggekoppeld ter vaststelling of dit een juiste samenvatting is. De leidinggevende wordt van de afhandeling van de klacht op de hoogte gesteld. De klachtenbemiddeling is hiermee beëindigd.

2.3. Het gesprek met de leidinggevende

Als het gesprek tussen klant en medewerker niet leidt tot een bevredigend resultaat voor de klant wordt dit kenbaar gemaakt aan de direct leidinggevende.

Deze leidinggevende nodigt de klager uit voor een gesprek. Daarnaast nodigt hij ook de medewerker, die onderwerp is van de klacht, uit voor een gesprek. Indien de aard van de klacht en verdere omstandigheden dit toelaten kan de leidinggevende ook kiezen voor een gesprek waarbij zowel de klager als de medewerker tegelijk aanwezig zijn.

Nadat beide partijen zijn gehoord en hun inbreng hebben gehad kan de leidinggevende direct aansluitend dan wel in een tweede gesprek met medewerker en klant een oordeel over de klacht geven. Ook kan hij aangeven welke acties ondernomen zullen worden om eventuele fouten, nalatigheden en dergelijke te herstellen, op te lossen of te verbeteren.

De leidinggevende geeft een samenvatting van het gesprek en legt deze ter goedkeuring voor aan de gesprekspartner(s).. De klachtenbemiddeling is hiermee beëindigd.

2.4. Het gesprek met de directeur

Indien de klant niet tevreden is met de afwikkeling van zijn klacht ook na het gesprek met de leidinggevende, kan hij zijn klacht voorleggen aan de naast hogere manager/ directeur van de SWOA.

De manager/directeur nodigt de klant uit voor een gesprek. Daarnaast nodigt hij ook de medewerker, die onderwerp is van de klacht, uit voor een gesprek. Indien de aard van de klacht en verdere omstandigheden dit toelaten kan de manager/directeur ook kiezen voor een gesprek waarbij zowel de klager als de medewerker aanwezig zijn. De manager/directeur voert ook een gesprek met de leidinggevende die de klacht heeft behandeld.

De manager/directeur geeft direct aansluitend een oordeel over de klacht en bespreekt deze, dan wel hij nodigt beide partijen in een afzonderlijk gesprek hiervoor uit.

De manager/directeur geeft een samenvatting van het gesprek die hij heeft gevoerd en legt de inhoud ervan ter goedkeuring voor aan de gesprekspartner.. De klachtenbemiddeling is hiermee beëindigd.

3. De overstap naar de formele klachtenregeling

Als de klant niet tevreden is met de afwikkeling van zijn klacht ook na het gesprek met de manager/directeur, kan hij zijn klacht voorleggen aan de secretaris van de klachtencommissie. Hierna volgt de formele klachtenprocedure volgens het klachtenreglement.