

### Stap 1 - Het ontvangen van een klacht

Een klacht kan via verschillende communicatiewegen binnenkomen, d.w.z. via een brief, per mail, via het contactformulier op de website of per fax. Indien een klacht mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de klager gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren.

### Stap 2 - Het registreren van een klacht

Iedere medewerker die een klacht ontvangt, legt de klacht neer bij Control. Bij uitval of lange afwezigheid wordt de klacht direct bij het management neergelegd. Control registreert de klacht in het registratie- en opvolgingssysteem van SRN.

Het tijdstip van de registratie geldt als aanvangspunt voor de behandelingstermijn van 6 weken. Hierbij worden alle relevante gegevens opgenomen: datum ontvangst, identificatie klager en omschrijving van de klacht.

De klachtencoördinator (bedrijfsleider) bekijkt elke week de ingekomen klachten en bespreekt deze in het wekelijkse managementoverleg. Managementbevindingen en besluiten worden teruggekoppeld aan Control die de status van de klacht registreert in het gedeelde document "Klachtenregistratie revalidatie".

### Stap 3 – Ontvankelijkheidonderzoek

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of de klacht ontvankelijk is.

De klacht is niet ontvankelijk indien het gaat om:

- anonieme klachten
- vage klachten
- klachten die voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten over het beleid
- meldingen
- bezwaren
- klachten over zaken waar de organisatie geen bevoegdheid heeft

### Stap 4 - Ontvangstmelding

Control brengt na opdracht door de klachtencoördinator de klager met een ontvangstmelding op de hoogte van de beslissing omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de reden van niet verdere afhandeling in het antwoord vermeld. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

Er wordt tevens informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure, waarbij o.a. aangegeven wordt wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en wat de termijn is.

### Stap 5 – Het toewijzen van een klacht

De klachtencoördinator wijst de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar.

### Stap 6 – Het onderzoeken van een klacht

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid en de achterliggende oorzaak van de klacht.

Indien de voorgestelde termijn niet behaald wordt, dient de klachtencoördinator aan de klager te melden (via de klachtencoördinator en Control) waarom de klacht nog niet is afgehandeld.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit en mag geen instructies ontvangen over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld moet worden.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

#### **Behoorlijkheidnormen**

- overeenstemming met het recht
- afdoende motivering
- gelijkheid en onpartijdigheid
- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen
- redelijkheid en evenredigheid

#### **Zorgvuldigheidnormen**

- correcte bejegening
- actieve dienstverlening
- deugdelijke correspondentie
- vlotte bereikbaarheid
- doeltreffende algemene informatieverstrekking
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling
- redelijke behandeltermijn
- efficiënte coördinatie
- respect voor de persoonlijke levenssfeer

#### **Volgende algemene principes van behoorlijk bestuur worden gehanteerd**

- de procedurele beginselen
- de formele motiveringsplicht
- de fair play (met inbegrip van het recht van verdediging, hoorplicht en onpartijdigheidplicht)
- de formele zorgvuldigheidsplicht
- de inhoudelijke beginselen
- het gelijkheidsbeginsel
- het rechtszekerheidsbeginsel
- de materiële motiveringsplicht
- de materiële zorgvuldigheidsplicht
- het redelijkheidbeginsel

### Stap 7 – Antwoord aan de klager

De klachtenbehandelaar stelt (in samenspraak met de klachtencoördinator) een gemotiveerde brief voor de klager op.

De klachtencoördinator/het management gaat de vormvereisten na en beoordeelt de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van de motiverende brief.

Na akkoord van de klachtencoördinator verstuurt Control de brief met het antwoord, ondertekend door de klachtenbehandelaar naar betrokkene.

#### Stap 8 – Registeren van de afhandeling

Control registreert de afhandeling van de klacht in het eerdergenoemde registratiesysteem. Hierin wordt opgenomen wat de beoordeling van de klacht is en de ondernomen maatregelen of het voorstel van oplossing.

#### Stap 9 – Klachtencommissie

Klachten die om welke reden niet intern opgelost kunnen worden, zullen voorgelegd worden aan de Klachtencommissie. De klager zal hierover worden bericht, gezien de gestelde tijd voor de klachtenprocedure wordt gewijzigd en een nieuw termijn zal worden vastgesteld.

De Klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

- -vacant- , voorzitter en niet verbonden aan organisatie
- Sjoerd Bakker, bedrijfsleider SRN
- Peter van Broekhoven, casemanager SRN

De voorzitter van de Klachtencommissie roept de commissie bijeen wanneer een klacht intern niet kan worden opgelost.

Stappen 6 t/m 8 worden herhaald.

#### Stap 10 – Het opvolgen van een klacht

Per half jaar maakt de klachtencoördinator samen met Control een verslag van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering. Dit verslag wordt in het managementteam geëvalueerd en bepaald of er nog verbeterpunten zijn te behalen.

Jaarlijks zal een samenvatting van de resultaten in de directiebeoordeling beschreven worden.