

Werkinstructie klachtenafhandeling

Overwegende dat het met het oog op de aanvullende rechtsbescherming van klanten van HartFocus wenselijk is om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Daarnaast leveren klachten ook veel verbeterinformatie op. Om die reden besluit HartFocus de onderstaande regeling te hanteren.

Artikel 1 (Definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** een mondelinge (re)actie dan wel een schriftelijk stuk (bijvoorbeeld het klachtenformulier) van een persoon, waarin sprake is van één van de volgende aspecten:
- **Bejegening:** ongenoegen over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van HartFocus dan wel een door HartFocus ingeschakelde derde.
- **Procedureel:** ongenoegen over gehanteerde procedures door een medewerker van HartFocus.
- **Inhoudelijk:** ongenoegen over inhoudelijke beoordeling door een medewerker van HartFocus.

Artikel 2 (Voorwaarden)

1. Iedere belanghebbende binnen een door HartFocus uit te voeren activiteit heeft het recht om een klacht in te dienen. De klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 (Geen verplichting tot afhandeling klacht)

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. die klacht reeds door een andere direct betrokken organisatie is/wordt behandeld, tenzij het belang van de klager met de extra behandeling is gediend;
 - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de verantwoordelijke manager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4 (Klachtbehandeling)

De bevoegdheid tot behandeling van de ingediende klacht ligt bij de directeur van HartFocus.

In eerste instantie wordt de klacht neergelegd bij de persoon waarover de klacht gaat. Wanneer dat onbevredigend verloopt kunt u de klacht neerleggen bij de directeur van HartFocus of een onafhankelijke

persoon te weten Marieke Krans, mailadres mjkrans@kpnmail.nl.

Het oordeel van de onafhankelijke persoon is bindend voor beide partijen, opleidingscentrum Hartfocus en de klager.

De klacht wordt in principe binnen een termijn van 4 weken aangeklaagd. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen 2 weken in kennis worden gesteld, waarbij uitleg wordt toegelicht; bovendien moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Artikel 5 (vertrouwelijkheid)

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld

Artikel 6 ((Jaarlijkse analyse op trends)

Elk jaar wordt een klachtenanalyse opgesteld (in de directievergadering) op basis van de eventueel binnengekomen klachten.

Artikel 6 (Werkwijze)

X = tijdstip binnenkomen klacht

Nr.	Omschrijving	Verantwoordelijke	Termijn
1. Binnenkomen klacht	Een mondelinge of schriftelijke klacht wordt doorgegeven aan info@hartfocus.nl of telefonisch op 035-5822960. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste: 1. naam en adres van de klager 2. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt alsmede de datum waarop de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden 3. de persoon waartegen de klacht is bedoeld.	Daar waar de klacht binnenkomt	X
2. Bevestigen klacht	De klacht wordt schriftelijk bevestigd.	Secretariaat HartFocus	X+1
3. Opstellen klachtendossier	Er wordt een klachtendossier opgesteld. In het klachtendossier is opgenomen: klachtenformulier, eventuele correspondentie (mail/brief) en de bevestigingsbrief. Het klachtendossier wordt aan de directeur van HartFocus overgedragen.	Secretariaat	X+1
4. Direct contact en evt naarna Hoor bij degene op wie de klacht betrekking heeft	De directeur van HartFocus neemt contact op met de indiener van de klacht en bespreekt dit mondeling en/of stimuleert dat er een direct contact ontstaat tussen klager en beklaagde. Wanneer dit niet naar tevredenheid wordt opgelost zal directeur van HartFocus of onafhankelijke persoon P. Albertsma contact opnemen met degene op wie de klacht van toepassing is. Daarin wordt gevraagd naar de visie van de medewerker. De manager vraagt de medewerker deze visie via mail aan te leveren (eventueel met bewijsstukken). Directeur of Onafhankelijk Klachtenmanager neemt visie medewerker op in het klachtendossier.	Directeur HartFocus <i>Mariska Kraans</i>	X+2
5. Wederhoor bij de indiener van de klacht	Directeur of Onafhankelijk Klachtenmanager bespreekt de klacht met indiener van de klacht (geeft in dat gesprek geen conclusie weer). Hij geeft aan binnen een week met een reactie te komen.	Directeur of Onafhankelijk KlachtenManager	X+3
6. Terugkoppeling conclusie	Directeur of Onafhankelijk KlachtenManager geeft (mondeling of schriftelijk) de conclusie en de eventuele acties door aan de indiener. Ook de medewerker wordt op de hoogte gesteld. Schriftelijke conclusie wordt opgenomen in het klachtendossier.	Directeur of Onafhankelijk KlachtenManager	X+4
7. Effectmeting en archivering	Directeur belt de indiener twee weken na de schriftelijke conclusie om na te gaan of de afhandeling naar tevredenheid heeft plaatsgevonden. Directeur legt dit schriftelijk vast en bergt het op in het klachtendossier.	Directeur	X+6

*De klacht wordt in principe binnen een termijn van 6 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen 2 weken in kennis worden gesteld, waarbij uitleg wordt toegelicht; bovendien moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Aldusvastgesteld te Loosdrecht, dd 29-12 2014-12-29

Drs Kees L. Blase,
directeur



Klachtenformulier**ALGEMEEN (in te vullen door secretariaat)**

Naam indiener : _____

Klant : _____

Telefoonnummer : _____

E-mail : _____

Wijze van binnenkomen klacht (in te vullen door secretariaat):**Wijze** : **Datum** Per telefoon : _____ Per post : _____ Per e-mail : _____ Overig : _____**TYPE KLACHT (in te vullen door Directeur):** Bejegening Procedureel Inhoud**PROCEDURE (in te vullen door Directeur):**

Datum versturen bevestiging : _____

Datum hoor medewerker : _____

Datum wederhoor indiener : _____

Datum terugkoppeling : _____

Datum effectmeting : _____

OMSCHRIJVING HOOR MEDEWERKER (in te vullen door Directeur of onafhankelijk klachtenmanager in een aparte bijlage): Zie bijlagen**OMSCHRIJVING WEDERHOOR INDIENER (in te vullen door Directeur of onafh klachtenmanager):** Zie bijlagen**OORDEEL na hoor en wederhoor):** Ongegrond met de volgende reden: Gegrond met de volgende reden:**MAATREGEL(EN) TER VERBETERING (in te vullen door directeur):**

Actie	Verantwoordelijke	Realisatiedatum

EFFECTMETING (in te vullen door manager):

Resultaat effectiviteitsmeting:

DOSSIER EN ARCHIVERING (in te vullen door kwaliteitscoördinator):

Dossier compleet? : _____

Volgnummer? : _____

Bijgeschreven in register? : _____