

### **Definitie klacht**

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

### **Indienen van klachten**

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie/vestigingsleider. De directie/vestigingsleider beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager.

### **Behandeling van klachten**

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Na het interne onderzoek neemt de directie/vestigingsleider contact op met het secretariaat van de vergunninghouder en legt de klacht, de resultaten van het onderzoek en de voorgestelde oplossingsrichting ter goedkeuring voor. In overleg met de vergunninghouder wordt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een definitief standpunt ingenomen met betrekking tot de ingediende klacht. De directie/vestigingsleider stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk). Indien dit in een persoonlijk gesprek plaatsvindt, wordt de strekking van het gesprek altijd aan de klager bevestigd.

### **Dossiervorming**

Klachten worden door de directie/vestigingsleider geregistreerd in het Klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearhiveerd. Dossiers van afgehandelde klachten dienen tenminste tot één jaar na datum afhandeling te worden bewaard.

Vernietiging van klachtendossiers zal op aanwijzing of onder toezicht van de directie plaatsvinden.

## Klachtenformulier

Ingediend door:	Ontvangen d.d.:	Nr.
Naam klager:	Telefoonnummer:	
Adres en woonplaats:		
Omschrijving van de klacht:		
Behandelaar:	Bevestigd d.d.:	
Afgehandeld voor datum:		
Voorgestelde oplossingsrichting:		
Besproken met (klachtencoördinator):	d.d.:	
Akkoord vergunninghouder <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	d.d.:	
Vorgelegd aan klant:		
<input type="checkbox"/> Gesprek d.d. <input type="checkbox"/> Brief d.d.		
Resultaat:		
Ingeschreven in klachtenregister <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	d.d.:	
Afgehandeld d.d.:	Paraaf:	