



KLACHTENREGELING PROFIEL ASL

Organisatiegegevens: Profiel ASL BV, Kloosterplein 1, 6131 EP SITTARD www.profiel-asl.nl

Functionaris: Mevr. T. Bonn 

Doel van de procedure

We streven naar een hoge klanttevredenheid. Om dit te borgen is deze regeling opgesteld. Onze klachtenregeling heeft als doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Toepassing

De procedure is een Profiel ASL brede procedure, d.w.z. dat deze van toepassing is op alle diensten van de organisatie.

Definitie

Als u ontevreden bent of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat u dit in eerste instantie bespreekt met de direct betrokkene binnen onze organisatie. Lukt het niet om in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, kunt u zich wenden tot de directie van Profiel ASL met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan een klacht ingediend worden. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van de link op de website van Profiel ASL onder de button "contact" waarbij het bericht verzonden wordt onder vermelding van "klacht". Een klacht is een digitale melding door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot onze dienstverlening, **nadat de betrokkene zijn ontevredenheid bespreekbaar heeft gemaakt met de veroorzaker al dan niet met hulp van een bemiddelaar.**

Procedure:

1. Ontvangst en registratie

- a. Iedere melding van een klacht wordt geregistreerd en door de manager Mevr T. Bonn  en directie (Mevr C. Mulders) bekeken. Hierbij beoordeelt de manager of er sprake is van een klacht conform de definitie. Indien noodzakelijk neemt de manager contact op met de indiener van de klacht om aanvullende informatie te verkrijgen.
- b. Indien er sprake is van een klacht wijst de manager een behandelaar voor de klacht aan of handelt de klacht zelf af.
- c. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- d. Indien er geen sprake is van een klacht conform de definitie, meldt de manager dit aan de indiener van klacht en informeert de betrokken medewerker van de dienst hierover.

2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt de manager de klacht voor aan de behandelaar of treedt zelf op als behandelaar. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over behandelaar en termijn van behandeling.
- b. De behandelaar voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken medewerker(s) (wederhoor) .
- c. De behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
- d. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een reactie met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de indiener van de klacht. Dit gebeurt schriftelijk of via e-mail.

3. Corrigerende maatregelen

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht, volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelaar het voorstel aan de indiener van de klacht.
- c. De behandelaar doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de indiener van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

4. Preventieve maatregelen

De behandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling wordt verslag gelegd van de wijze van afhandeling en het resultaat hiervan. De indiener van de klacht ontvangt op basis hiervan digitaal een bericht van afhandeling. De registratie wordt gedurende ten minste een termijn van 2 jaar bewaard.

6. Beroep (NOLOC)

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht zijn afgehandeld dan heeft deze de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het NOLOC (www.noloc.nl) , de beroepsinstantie waarbij Profiel ASL als organisatie is aangesloten. Het oordeel van het NOLOC is voor Profiel ASL bindend en eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

7. Rapportage

- a. De manager analyseert in overleg met de voorzitter van de interne kwaliteitszorg elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b. De manager/ kwaliteitsmedewerker beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- c. De bevindingen van de analyse worden besproken tijdens het interne overleg kwaliteitszorg en vastgelegd in notulen.

8. **Evaluatie** De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de interne kwaliteitszorg.