

## **Bijlage 06-a Klachtenprocedure**

Het Bestuur is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Dit is in ieder geval niet dezelfde persoon die het dossier beheert waarop de klacht betrekking heeft.

De verantwoordelijke binnen het bestuur is de portefeuillehouder belast met de inrichting en werkwijze van het Collectief, tenzij hij/zij het onderwerp van de klacht is.

De definitie van een klacht is als volgt: "Iedere melding van een deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de deelnemer, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van het collectief".

Lichtere vormen van klachten kunnen veelal mondeling en onderling worden afgehandeld. In het klachtdossier worden echter wel ten minste de volgende gegevens opgenomen:

- *de NAW-gegevens van de klager;*
- *de indieningsdatum van de klacht;*
- *de naam van de behandelaar;*
- *een omschrijving van de klacht;*
- *de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;*
- *de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;*
- *de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).*

De deelnemers worden vooraf geïnformeerd over de interne klachtenprocedure en bezwaar- en beroepsmogelijkheden. De deelnemer kan met zijn klacht terecht bij het bestuur. Wanneer de klachtenprocedure niet afdoende is wordt de deelnemer doorverwezen naar de bezwaar en beroepsprocedure.

### **Procedure**

#### **1 Indienen klacht**

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij de organisatie. De klacht wordt vervolgens zo spoedig mogelijk bij de behandelaar neergelegd. De behandelaar bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

#### **2 Afhandeling klachten**

Het Bestuur bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie; wint eventueel nadere informatie in bij de klager, beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager, bespreekt het dossier met een ander binnen het bestuur als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe), neemt een standpunt in, informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt, legt het standpunt vast in het klachtdossier.

Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld treedt het geschillenprotocol in werking.