

Toepassingsgebied

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Quercus.

Doel klachtenreglement

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Indienen van een klacht

Iedere cliënt, als ook diens opdrachtgever of werkgever, kan schriftelijk een klacht indienen over de dienstverlening van of namens Quercus.

De klachtafhandelaar

De indiener van de klacht heeft recht op een onafhankelijke klachtafhandelaar (ombudsman), zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft.

Ontvangstbevestiging en registratie van een schriftelijke klacht

De ombudsman stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:

- een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en de bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht;
- de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt de afhandelaar van de klacht contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

De originele exemplaren van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht worden in een speciaal 'klachtendossier' opgeborgen.

Ontvankelijkheid klacht

Indien de klacht een incident betreft die langer dan twee weken voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. De klager wordt schriftelijk van de niet ontvankelijkheid van de klacht op de hoogte gesteld binnen een termijn van 5 werkdagen na het indienen van de klacht.

Onderzoek en afhandeling klacht

De ombudsman verricht een oorzaakanalyse van de ontvangen klacht, vormt een eindoordeel en informeert alle betrokkenen over de verdere afhandeling binnen een termijn van 10 werkdagen. De ombudsman tracht hierbij – afhankelijk van de klacht – zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de klager. De geldende termijn voor de afhandeling van de klacht mag eenmaal met twee weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht.

Verslaglegging

De ombudsman doet binnen 10 werkdagen na de ontvangstbevestiging van de klacht schriftelijk verslag aan de klager en alle betrokkenen. Het schriftelijk verslag wordt opgeborgen in het 'klachtendossier'. Een kopie van het schriftelijk verslag wordt in het dossier van de betrokken cliënt gevoegd.

Preventieve maatregelen

De ombudsman verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen. De ombudsman overlegt hiertoe met degene die de effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Quercus.

Bezwaar aantekenen

Indien de ombudsman de klacht niet naar tevredenheid van de indiener heeft afgehandeld, heeft de indiener de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de directeur van Quercus, middels een aangetekende brief.

