

# Klachtenprotocol voor klanten WENB

## 1. Doel van de klachtenprotocol

Het bureau van de WENB streeft er naar om een hoogwaardige kwaliteit van diensten aan haar klanten te verlenen en vindt het onderhouden van een goede relatie met haar klanten zeer belangrijk. Het kan voorkomen dat klanten niet tevreden zijn met de dienstverlening door het bureau WENB. Dit kan betrekking hebben op:

- De aard van de diensten; de klant had andere verwachtingen t.a.v. de vorm van de geleverde dienst;
- De kwaliteit van de geleverde diensten; de klant vindt dat de inhoud van de geleverde dienst niet aan zijn verwachtingen voldoet;
- De tijdigheid van de geleverde diensten; de klant vindt dat een dienst niet binnen de afgesproken of anderszins een redelijke tijdbestek is verricht.
- De wijze waarop de dienst is verleend; de klant vindt dat de wijze waarop een medewerker van het bureau WENB heeft gehandeld, niet voldoet aan de verwachtingen die de klant had mogen hebben.

Het bureau van de WENB neemt klachten van klanten zeer serieus. Dit geeft de mogelijkheid om fouten te herstellen en de relatie met de klant te verbeteren. Een klacht wordt beschouwd als een investering die de klant doet om de relatie met het bureau WENB te behouden. Onze doelstelling in de behandeling van een klacht is dat de indiener van de klacht zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Het doel van deze klachtenprotocol is het inzichtelijk maken van het proces van de behandeling van klachten door de WENB. Door deze transparantie weten klanten hoe hun klachten worden behandeld en welke termijnen wij hanteren.

## 2. Werkwijze

Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenprocedure bestrijkt drie termijnen en heeft een doorlooptijd van maximaal 4 weken.

- Termijn één is de ontvangst van de klacht. De indiener van de klacht ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging via e-mail dat de klacht is ontvangen. De registratie van de klacht vindt plaats binnen twee werkdagen.
- Termijn twee is de afhandeling van de klacht. De klacht wordt binnen twee weken afgehandeld.
- Termijn drie is de behandeling van het beroep. De uitspraak wordt maximaal vier weken na afloop van termijn twee aan indiener gecommuniceerd.

### 2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van het bureau WENB mag klachten van klanten ontvangen. Als de klant het gezien de aard en ernst van de klacht dit wenst kan de klacht ook rechtstreeks gestuurd worden aan de directeur van het bureau WENB. Een klacht kan per e-mail (of brief) worden ingediend door een e-mail of brief te sturen naar de medewerker of de directeur.

De klacht wordt na ontvangst geregistreerd in het klachtenregister door het bureau WENB. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld, doorspeeld naar een collega, die over het desbetreffende onderwerp gaat of doorgegeven naar de directeur.

Van een klacht worden de volgende gegevens in het klachtenformulier geregistreerd:

- 
- Datum ontvangst
- Naam indiener van de klacht
- Telefoonnummer
- Naam ontvanger (medewerker)
- Nummer klacht
- Omschrijving klacht

## 2.2 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar van de klacht stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een oplossing van de klacht mogelijk is bijvoorbeeld door herstel van de uitgevoerde dienstverlening. De behandelaar neemt daartoe contact op met de indiener van de klacht om zo gezamenlijk een heel goed inzicht te krijgen wat de aard is van de klacht en wat een passende oplossing kan wezen. Ook onderzoekt de behandelaar, weer bij voorkeur samen met de indiener van de klacht, wat de oorzaak ('root cause') is van de klacht om zo soortgelijke klachten in de toekomst te kunnen voorkomen. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

## 2.3 Behandelen van een klacht

De ontvanger van de klacht stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast in het registratiesysteem. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze voorgelegd aan een collega die over het desbetreffende onderwerp gaat of aan de directeur. Er dient te worden vermeld:

- Behandelaar van klacht
- Oorzaak
- Voorgestelde oplossing
- Datum

Doorlooptijd van ontvangen van de klacht tot het bieden van een oplossing is maximaal twee weken. De bewaartermijn van de klacht is twee jaar.

## 2.4 Beroep

De klant kan, als zij het voorstel om de klacht op te lossen, niet accepteert, dit aanhangig maken bij de voorzitter van de WENB.

# 3. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers van het bureau WENB zijn verantwoordelijk voor het op een juiste wijze in ontvangst nemen van een klacht conform deze procedure. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten.

#### 4. Analyse van de klachten

De geregistreerde klacht wordt, als de directeur van de WENB niet de behandelaar van de klacht is geweest, aan de directeur van de WENB gestuurd. De klachten worden (geanonimiseerd) in het teamoverleg besproken, zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de klacht en de afhandeling daarvan zodat we daarvan kunnen leren en om herhaling te voorkomen.

#### 5. Afsluiting klachtendossier

Een medewerker of de directeur van de WENB zal na afhandeling van de klacht contact opnemen met de indiener van de klacht om zich te overtuigen dat de klacht naar tevredenheid van de klant is afgehandeld.