



## Klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is 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.

Deze procedure is van toepassing op zowel externe als interne belanghebbenden.

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaat evenwijs ervan uit dat hij dit in eerste instantie bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij een andere persoon (b.v. een vertrouwenspersoon) met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen. Een klacht is een schriftelijke melding (per brief of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Evenwijs.

### Procedure

#### 1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht

- a. De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- b. Evenwijs neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
- d. Evenwijs wijst een behandelaar voor de klacht aan. Bij conflicterende belangen kan Evenwijs een externe behandelaar aanwijzen.

#### 2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt Evenwijs de klacht voor aan de 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 belanghebbende (wederhoor).
- c. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- d. Een klacht wordt binnen acht weken na ontvangst schriftelijk afgehandeld. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, kan deze termijn verlengd worden. De indiener van de klacht wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### 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 klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De behandelaar doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. 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.
- d. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelaar overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.



e. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan is er een beroeps-mogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij Evenwijs. Deze onafhankelijke derde partij betreft MfN mediator mr. Bouke van der Hem van Van der Hem conflictoplossing, Siersteenlaan 401, Groningen. Meer info: [www.conflict-oplossing.nl](http://www.conflict-oplossing.nl) - 050-5497650.

f. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden door Evenwijs snel afgehandeld.

#### **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. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

#### **5. Afhandeling en terugmelding**

Na afhandeling worden de stukken ter archivering tenminste één jaar opgeborgen. De stukken worden dusdanig opgeborgen dat de privacy gewaarborgd blijft.