



Procedure klachtenafhandeling

Datum : 4 december 2019

Versie: Versie 1

Begripsomschrijvingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht; een uiting van ongenoegen over de manier waarop de RAD of een medewerker van de RAD zich in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. Gedraging; het in een bepaalde aangelegenheid tegen een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door de RAD of een medewerker van de RAD.

Doelstelling klachtenprocedure

Het vastleggen en structureren van het proces klachtafhandeling:

1. De klant, burger zo goed als mogelijk trachten tevreden te stemmen.
2. Herhaling van de (soort) klacht voorkomen en de klanttevredenheid vergroten.
3. Potentieel verbeteren van het proces c.q. de dienstverlening.

De klachtenprocedure beschrijft de manier waarop klachten worden ontvangen, in behandeling worden genomen en worden afgehandeld.

Indiening

Inkomende klachten registreren we op naam en adres, dagtekening en omschrijving van de gebeurtenis. Het is mogelijk klachten zowel mondeling als schriftelijk in te dienen.

Klachtbehandelaars

Klachten, niet zijnde meldingen, sturen de medewerkers van het bedrijfsbureau door naar de betreffende leidinggevende. Als de klacht over een medewerker gaat neemt de leidinggevende van de medewerker de klacht in behandeling.. De directeur behandelt klachten over leidinggevend, zo lang de klacht niet tegen de directeur gericht is.

Klachtbehandeling

Klachten die mondeling of per mail op te lossen zijn, nemen leidinggevend en medewerkers van het bedrijfsbureau uiterlijk binnen 1 werkdag na ontvangst in behandeling. Binnen deze termijn sturen we een ontvangstbevestiging. Indien mogelijk sturen we binnen deze termijn een reactie op of mogelijke oplossing voor de klacht aan de indiener.

Klachten die complex zijn en/of waar hoor en wederhoor noodzakelijk is neemt een leidinggevende of de directeur in behandeling. Daarbij krijgen de klager en de beklaagde de gelegenheid om persoonlijk de situatie toe te lichten.

Afdoening

Binnen 4 weken na ontvangstdatum beoordelen we de klacht en volgt een mogelijke oplossing voor de klacht.

Afhankelijk van het type klacht, kan de reactietermijn verschillen van afhandeling binnen 1 werkdag tot uiterlijk binnen 4 weken.