


Titel: Klachtenbeleid		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

Klachtenbeleid

Doel:	Zorgen voor adequate klachtafhandeling en hiervan leren ten behoeve van kwaliteitsverbetering.
Doelgroep:	Medewerkers met taken op het gebied van klachtafhandeling; medewerkers met taken op gebied van kwaliteitsmanagement.
Gerelateerde processen en documenten:	Klachtenprocedure; Klachtenregelingen van onafhankelijke klachtencommissies

1. Inleiding

Lentl – de werkmaatschappijen en de koepelorganisatie – wil de kwaliteit van haar dienstverlening continu bewaken en verbeteren. Klachten zien we als informatie van inwoners over mogelijk zwakke plekken in de dienstverlening. We vinden het daarom van belang dat inwoners op een zo laagdrempelig mogelijke manier eventuele onvrede kunnen uiten. De informatie uit (de afhandeling) klachtenprocedures willen we gebruiken voor het verbeteren van de kwaliteit. Lentl wil immers continue haar dienstverlening aan inwoners verbeteren en dienstbaar en betrouwbaar zijn in haar dienstverlening om inwoners steeds beter bedienen en ondersteunen.

In de klachtenprocedure is beschreven hoe Lentl omgaat met onvrede en klachten. In dit klachtenbeleid staat beschreven hoe de klachtenregistratie en kwaliteitsverbetering georganiseerd zijn.

2. Waarom een klachtenbeleid?


Lentl heeft een klachtenbeleid omdat we, vanuit eenzelfde visie en uitgangspunten, willen vastleggen hoe we aankijken tegen klachten, en hoe we hiervan willen leren.

Uitgangspunten van het klachtenbeleid:

- We zien klachten als manier om kwaliteit te verbeteren.
- We zorgen voor een eenvoudige en toegankelijke klachtenprocedure (voor elke werkmaatschappij) die gemakkelijk te begrijpen en gemakkelijk te doorlopen is.
- We hanteren een laagdrempelig manier om klachten in te dienen – zoals beschreven in de klachtenprocedure.
- We zorgen voor goed vindbare informatie over het indienen van klachten op websites en folders.
- We voeren jaarlijks een klachtenanalyse (per werkmaatschappij) uit waaruit we verbetermaatregelen afleiden.

Op deze manier zorgen we dat:

- We inwoners serieus nemen en adequaat op hun signalen reageren.
- We klachten goed afhandelen.
- We (per werkmaatschappij) inzicht hebben in de omvang en aard van de klachten.

Titel: Klachtenbeleid		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

- We klachten gebruiken om kwaliteit te verbeteren.
- We voldoen aan eisen van opdrachtgevers/financiers ten aanzien van het hebben van een klachtenprocedure voor inwoners, zoals bijvoorbeeld opgenomen in Wmo (artikel 2.1.3. lid 2d) of Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 1).

3. Rolverdeling

In de klachtenprocedure spelen verschillende functionarissen een rol:

- Medewerker (op wie de klacht betrekking heeft).
- Leidinggevende van de medewerker. De hiërarchisch leidinggevende beslist of een eventuele functionele leidinggevende de klachtafhandeling doet.
- Klachtenfunctionaris (ter ondersteuning aan de klachtenprocedure).
- Directie (in geval van een procedure bij de Onafhankelijke klachtencommissie (OKC)) en/of klachten die de gehele organisatie of organisatiebeleid betreffen. De directeur kan de afhandeling delegeren naar een functionaris die inhoudelijk of procesmatig het meest betrokken is.

De taken per rol worden in dit klachtenbeleid niet nader gespecificeerd, maar zijn af te leiden uit de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure is gericht op inwoners. Werkzaamheden binnen de werkmaatschappij, zoals het gebruik van formulieren, het voeren van collegiale consultatie over een klacht en de interne rolinvulling, kunnen worden vastgelegd in een werkproces en/of stroomschema.


Aanvullende taken klachtenfunctionaris

Naast de taken zoals beschreven in de klachtenprocedure heeft de klachtenfunctionaris aanvullend de volgende taken:

- Bijhouden van de klachtenmailbox (communicatie met en tussen klager, medewerker, leidinggevende, OKC).
- Registreren van klachten en bewaken status klachtafhandeling.
- Archiveren van klachtcorrespondentie en -documentatie.
- Bewaken van bewaartermijnen¹ en zorgen voor vernietiging van klachtdossiers.
- Indien gewenst op werkmaatschappijniveau: gevraagd en ongevraagd consulterende rol (zowel proces als inhoud) van klachtenfunctionaris voor leidinggevende. Dat is met name zinvol zijn als de functie van leidinggevende dicht op het primair proces wordt uitgevoerd.
- Contactpersoon voor en beheer contract met de onafhankelijke klachtencommissie (OKC).
- Informatie verstrekken over klachtafhandeling op websites en in folders.
- Toezien op beschikbaarheid informatie over cliëntondersteuning in relatie tot klachtafhandeling op websites en in folders.
- Ondersteunen van medewerker en/of leidinggevende bij het opstellen van verweerschrift en voorbereiden op OKC-klachtafhandeling.
- Ondersteunen van directie bij het schrijven van een reactie bij een OKC-uitspraak.

Naast de taken als onderdeel van de klachtenprocedure, heeft de klachtenfunctionaris aanvullend de volgende taken op het gebied van kwaliteitsmanagement:

¹ De bewaartermijnen van klachtdossiers zijn gelijk aan de bewaartermijnen van cliëntdossiers, welke kan verschillen afhankelijk van bijvoorbeeld het wettelijk kader (Wmo en Jeugdwet).

Titel: Klachtenbeleid		
Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels	Document nr.:	
Autorisator: Karst Heurkens	Versie nr.: 1	
Datum: 12 juli 2023	Herzieningsdatum: jaarlijks in juni	

- Analyseren van klachten (per jaar) en hierover rapporteren aan de directie (ten behoeve van stuurinformatie).
- Voorstellen doen voor verbetermaatregelen op basis van klachtenanalyse aan directie en/of kwaliteitsfunctionaris (ten behoeve van kwaliteitsverbetering).

Rolinvulling per werkmaatschappij

De rol van klachtenfunctionaris kan per werkmaatschappij naar eigen inzicht worden ingevuld. Elke werkmaatschappij organiseert zelf hoe en door welke functionaris(sen) de taken van een klachtenfunctionaris zoals hiervoor beschreven worden uitgevoerd. De werkmaatschappij kan de bijbehorende taken bij een of meerdere functionarissen beleggen – en kan daarbij de functienaam klachtenfunctionaris hanteren, maar kan deze taken ook beleggen bij andere functionarissen (bijv. een medewerker secretariaat, kwaliteitsfunctionaris, en/of beleidsadviseur).

4. Registreren klachten

De registratie van openstaande en afgehandelde klachten vindt centraal per werkmaatschappij plaats, door de klachtenfunctionaris.

Over het aantal, aard en inhoud van de klachten kan geanonimiseerd gecommuniceerd worden in bijvoorbeeld jaarverslagen, op websites, naar de medezeggenschapsgremia.

5. Archiveren klachten

In geval van onvrede wordt dit kort (wat was de onvrede en hoe is dit afgehandeld) door de medewerker beschreven in het cliëntdossier.

Interne klachtafhandeling

In geval van een klacht die intern wordt behandeld door de leidinggevende), wordt de volgende documentatie/informatie opgeslagen in het cliëntdossier:

- Verwijzing naar de klacht (geen inhoudelijke beschrijving, enkel noemen dat een klacht is ingediend met het betreffende nummer van het klachtdossier).

De medewerker is verantwoordelijk om deze verwijzing op de juiste manier op te nemen in het dossier.

En de volgende documentatie/informatie wordt opgeslagen in het klachtdossier:

- Ingediende klacht bij de organisatie.
- Correspondentie over de klacht tussen klager en medewerker en/of leidinggevende.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk om alle stukken met betrekking tot de klacht op de juiste manier op te nemen in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt niet opgenomen in het cliëntdossier of cliëntregistatiesysteem.

Externe klachtafhandeling

In geval van een klacht die extern wordt behandeld door de OKC, wordt de volgende documentatie/informatie opgeslagen in het klachtdossier:

- Ingediende klacht bij de organisatie.
- Correspondentie over de klacht tussen klager en medewerker en/of leidinggevende.

Titel: Klachtenbeleid

Auteur: Arnold van Hazendonk, Mirjam Pepels

Document nr.:

Autorisator: Karst Heurkens

Versie nr.: 1

Datum: 12 juli 2023

Herzieningsdatum: jaarlijks in juni



- Ingediende klacht bij de OKC.
- Correspondentie over de klacht tussen OKC en klachtenfunctionaris.
- Stukken behorende bij de klachtbehandeling OKC (onderbouwing, verweerschrift, uitspraak).
- Reactie op uitspraak OKC vanuit (de directie van) de organisatie.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk om alle stukken met betrekking tot de klacht op de juiste manier op te nemen in het klachtdossier. Het klachtdossier wordt niet opgenomen in het cliëntdossier of cliëntregistatiesysteem.

6. Verbeteren op basis van klachten

De klachtenfunctionaris levert minimaal jaarlijks een klachtenanalyse aan en doet op basis hiervan voorstellen voor verbetermaatregelen aan directie en/of kwaliteitsfunctionaris t.b.v. kwaliteitsverbetering (conform de afspraken binnen de werkmaatschappij).

De directie kan voorstellen voor verbetermaatregelen doen op basis van uitspraken van de OKC in de reactie die ze schrijft.

Elke werkmaatschappij hanteert zelf een manier om verbetermaatregelen (op basis van klachten of anderszins) vast te leggen en te monitoren.