

KiKa Klachtenprocedure

1. ALGEMEEN

1.1 Doelstellingen

KiKa neemt de verantwoordelijkheid om serieus in te gaan op klachten over de aanvraag- en besluitvormingsprocedures van aanvragers en/of beneficiënten van KiKa. We spreken in het vervolg in dit stuk over 'betrokkene'.

Deze klachtenprocedure beschrijft de werkwijze voor het omgaan met klachten.

De volgende doelstellingen gelden voor de klachtenprocedure:

- afhandelen klachten op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze door betrokken medewerkers;
- inzichtelijk maken van de dienstverlening naar betrokkene;
- verschaffen van inzicht aan de directie en het bestuur in het totale aantal, de soort en de inhoud van klachten. Dit kan leiden tot aanbevelingen m.b.t. de werkprocessen.
- Het bestuur is verantwoordelijk voor de klachtenregeling. De manager bedrijfsvoering verzorgt de coördinatie, uitvoering en afhandeling van de klachtenregeling;
- De manager bedrijfsvoering rapporteert aan de directie en het bestuur elk kwartaal het aantal klachten, de analyse en de afhandeling daarvan.

1.2 Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat er iets verkeerd is gegaan in de aanvraag- of besluitvormingsprocedure voor onderzoeken in de beleving van de betrokkene. Een klacht geeft informatie aan KiKa hoe zij haar communicatie naar betrokkene kan verbeteren volgens de normen van de betrokkene.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie van en over de betrokkene:

betrokkene is gemotiveerd om KiKa iets te laten weten;

betrokkene neemt de moeite om te schrijven (of te e-mailen);

betrokkene vertrouwt erop dat KiKa iets met de informatie kan doen en/of haar dienstverlening zullen verbeteren.

1.3 Uitingen van een klacht

Een klacht kan op schriftelijke wijze (inclusief e-mail) worden geuit.

2. INTERNE PROCEDURE

2.1 Algemene richtlijnen

alle klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 21 dagen, beantwoord;

de toon van beantwoording is persoonlijk;

alle klachten worden geregistreerd;

2.2 Registratie van een klacht

Elke klacht wordt schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier en gedeponereerd in de klachtenmap. Er wordt digitaal een klachtenoverzicht bijgehouden: datum melding, betrokkene, klacht, categorie, genomen acties, afhandeling en getroffen maatregelen.

2.3 Verwerken van een klacht

De manager bedrijfsvoering beoordeelt of de klacht doorgestuurd moet worden naar de directie of direct kan worden afgehandeld. Na afhandeling wordt de klacht en de afhandeling opgeslagen in klachtenmap. Indien de klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, ontvangt betrokkene zo spoedig mogelijk bericht over de verwachte werkwijze en tijdsduur van de afhandeling.

2.3 Beroep

Indien betrokkene ontevreden is over de afhandeling kan hij of zij beroep instellen bij de directie. Indien de directie van mening is dat de afhandeling correct is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Als de directie van mening is dat de afhandeling geheel of gedeeltelijk ongemotiveerd en/of onjuist is geschied wordt betrokkene hiervan op de hoogte gesteld. Indien betrokkene van mening is dat de directie de klacht niet op de juiste wijze afgehandeld heeft kan hij of zij beroep instellen bij het bestuur van KiKa. Het oordeel van het bestuur van KiKa is bindend.