

2016

**minters**  
DIENSTVERLEENERS IN WELZIJN

Oktober 2016



## KLACHTENREGELING MINTERS

### **[KLACHTENREGELING MINTERS]**

[Minters acht het wenselijk een organisatie-brede zorgvuldige en uniforme klachtenregeling voor cliënten vast te stellen]

## ALGEMEEN

Minters is een professionele organisatie en heeft graag tevreden klanten. Dit betekent dat wij voortdurend bezig zijn de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij proberen onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de behoefte van de klant. Bovendien staan wij erop dat onze medewerkers deze dienstverlening bieden op een professionele en verantwoorde wijze.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Minters. Wij hopen dat u ons daarover informeert, zodat wij kunnen proberen samen naar een oplossing te zoeken.

Ook als u vindt dat onze dienstverlening anders zou moeten.

Op die manier weten wij wat er bij u leeft en kunnen we in gezamenlijkheid naar mogelijke oplossingen zoeken.

## INDIENEN VAN EEN KLACHT

### **U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker**

Als u een klacht heeft bespreek deze dan bij voorkeur met de medewerker van wie u de dienstverlening heeft ontvangen. Een gesprek kan vaak heel verhelderend zijn en leiden tot een oplossing van uw klacht. Onze medewerker probeert dan samen met u, binnen de grenzen van zijn/haar mogelijkheden, om uw onvrede weg te nemen en uw probleem op te lossen.

### **Schriftelijke melding van uw klacht bij de leidinggevende van de betrokken medewerker**

Als u na het gesprek met de betrokken medewerker niet tevreden bent over de wijze waarop er met uw klacht om wordt gegaan kunt u de leidinggevende/de manager benaderen. Hij of zij gaat dan met u in gesprek met als doel te komen tot een oplossing.

### **Schriftelijke melding van uw klacht bij het de bestuurder van Minters**

Mocht ook dit gesprek niet leiden tot een oplossing dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de bestuurder. Binnen twee weken ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw melding met daarbij informatie over de verdere gang van zaken.

## SCHRIFTELIJKE MELDING VAN UW KLACHT BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

Mocht de klacht na behandeling door de bestuurder niet tot het voor u gewenste resultaat leiden, dan kunt u uw klacht melden bij de externe klachtencommissie. Deze leden van de klachtencommissie zullen uw klacht onafhankelijk beoordelen. De leden van deze commissie hebben geen enkele relatie met Minters.

U kunt het Reglement klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland bij ons opvragen en wij kunnen u, desgevraagd, ook de adres gegevens verstrekken. Daarna kunt u, als u dat wilt, uw klacht schriftelijk of via de e-mail indienen bij de secretaris van de klachtencommissie.

De externe klachtencommissie zal dan zo snel mogelijk in overleg met u en Minters een oplossing proberen te vinden, of een oordeel vormen over de klacht en dit oordeel voorleggen aan de bestuurder van Minters. De bestuurder neemt dit oordeel mee als zwaarwegend advies in zijn besluitvorming.

Het uiteindelijke besluit van de bestuurder wordt duidelijk gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan u (de klager), de klachtencommissie en de betrokken medewerker(s) binnen Minters.

In het Reglement Klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland vindt u een volledige beschrijving van de gang van zaken van de klachten, van het moment van indiening tot en met het bestuurders besluit.

## MEER INFORMATIE?

Heeft u nog vragen over de procedure of wilt u het volledige externe Reglement Klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland ontvangen, dan kunt u contact opnemen met het bestuur-directiesecretariaat van Minters op 010 4351022 of via de e-mail: [info@minters.nl](mailto:info@minters.nl)

Proceseigenaar: Sr. beleidsmedewerker

Evaluatiedatum: oktober 2018

Vastgesteld op: 7 november 2016

Vastgesteld door: bestuurder