



## Heeft u een klacht? Geef het aan!

### 1. Inleiding

Klachten en meldingen over ontevredenheid worden vaak beschouwd als onwelkome boodschappen. Dat kan ook anders. Door klachten en meldingen te beschouwen als adviezen ontstaat de kans om als organisatie lering te trekken uit het gebeurde en werkwijzen of afspraken aan te passen. Deze opvatting past bij MEEK2, Wij zijn een lerende organisatie en werken vanuit waarden waarin vertrouwen, verantwoordelijkheid en verbinding centraal staan.

In een gelijkwaardige relatie waarin deelnemer en opleider samen vormgeven aan dienstverlening is voortdurende afstemming en feedback mogelijk. Dit geldt eveneens ook voor de relatie professional en organisatie. In dit protocol staat precies beschreven hoe MEEK2 omgaat met klachten.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Uitgangspunt is dat de professional of klant een beroep kan doen op de klachtencommissie als het niet mogelijk blijkt om de klacht in onderling constructief overleg met elkaar op te lossen of als de klacht zo ernstig van aard is dat het niet mogelijk is om deze door betrokkenen zelf af te handelen.

### 2. Definitie

Het begrip klacht wordt omschreven als 'elk naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen of nalaten van gedragingen en beslissingen van professionals van MEEK2 of van MEEK2 als organisatie zelf'. De klager is degene die een klacht indient. Dit kan zijn de klager of diens organisatie waartoe hij/zij behoort.

### 3. Procedure

#### 3.1 *Gesprek met de medewerker of leidinggevende*

- Probeer eerst de klacht te bespreken met de professional van MEEK2. Soms is dit al genoeg om uw klacht op te lossen.
- Wilt u uw klacht liever niet met deze professional bespreken of is uw klacht daarna niet opgelost, neem dan contact op met zijn<sup>1</sup> leidinggevende.
- De leidinggevende probeert dan een oplossing te zoeken voor uw klacht.

---

<sup>1</sup> Waar de mannelijke vorm geschreven staat (hij, zijn, hem), is hij/zij, zijn/haar, hem/haar van toepassing.



Een klacht dient officieel per brief ingediend te worden. In de brief staat tenminste beschreven de aard, omschrijving en impact van de klacht. De ontvanger van de klacht geeft dit door aan de leidinggevende van de MEEK2 professional.

De professional op wie de klacht van toepassing is, wordt door MEEK2 schriftelijk op de hoogte gesteld. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijke bevestiging **binnen 5 werkdagen** na ontvangst van de brief bij MEEK2. De leidinggevende beziet of de klacht direct door hem kan worden opgepakt en afgehandeld.

### *3.2 Toewijzing en afhandeling*

De leidinggevende bepaalt of de procedure klachtenafhandeling in gang wordt gezet. De leidinggevende stelt de ontvankelijkheid van de klacht vast. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard, dan informeert hij de indiener daarover per brief **binnen 5 werkdagen** na ontvangst van de schriftelijke klacht.

Wordt de klacht ontvankelijk verklaard dan wijst de leidinggevende een onafhankelijk persoon aan die de klacht gaat afhandelen: de behandelaar.

De indiener wordt **binnen 5 werkdagen** na ontvangst van de schriftelijke klacht op de hoogte gesteld wie de behandelaar is en hoe de procedure verder verloopt.

De vastgestelde termijn van afhandeling van een schriftelijke klacht is **3 weken**, mocht er door omstandigheden meer tijd nodig zijn dan wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### *3.3. Analyse van de klacht en voorstel aanpak*

De behandelaar hoort de indiener en de betrokken professional(s), analyseert de klacht en onderzoekt de oplossingsrichting. Hij stelt de toedracht vast en benoemt de overwegingen en de conclusies.

De behandelaar overlegt met de betrokken leidinggevende over de mogelijke acties en legt deze indien van toepassing, voor aan de klager om alsnog aan de gemaakte afspraken of verwachtingen van de klant te voldoen.

Een kopie van het voorstel gaat naar de betrokken leidinggevende en de professional waarop de klacht van toepassing is.

## **4. Klachtenafhandeling**

Na goedkeuring van de betrokken leidinggevende en de klager wordt de actie uitgevoerd. Wanneer het ondernemen van de actie gezien de aard van de klacht niet mogelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de overwegingen en de eventueel intern genomen maatregelen.

De behandelaar informeert de leidinggevende en de betrokken professional over het resultaat van de actie.

De behandelaar informeert eveneens de financiële administratie wanneer een financiële consequentie onderdeel is van de klachtenafhandeling.



Als MEEK2 de behandeling van de klacht zelf niet ter hand neemt, verwijst MEEK2 de klager naar de onafhankelijke landelijke klachtencommissie (LKC). Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend eventuele consequenties worden door MEEK2 adequaat afgehandeld.

De contactgegevens van het LKC: Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. T: 030-2809590

#### *Correctieve maatregelen*

De directeur bepaalt of de klacht moet leiden tot correctieve en/of preventieve maatregelen in het werkproces van MEEK2.

Het klachtdossier wordt tot minimaal 2 jaar na afsluiting van de klachtafhandeling, conform de vereiste van de WBP bewaard door het bestuurssecretariaat. Daarbij wordt opgemerkt dat de termijn aanvangt vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure. Bij financiële consequenties kan de bewaartermijn verlengt worden tot 5 jaar.

## **5. Vaststellen en wijzigen klachtenprotocol**

Deze regeling is opgesteld door de BV MEEK2 in juli 2015 en wordt jaarlijks geëvalueerd en indien aan de orde bijgesteld.

## **Belangrijke adressen**

### **Secretariaat MEEK2**

Dr. Kuyperlaan 54 | 5142 TD Waalwijk  
T 0416 67 55 00

### **Directeur MEEK2**

Dr. Kuyperlaan 54 | 5142 TD Waalwijk  
T 0416 67 55 00