



Klachtenprocedure ADF Stichting

Inleiding

De ADF stichting hecht aan veilige communicatie en tevredenheid. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Op- en aanmerking zijn belangrijk voor de ADF stichting. Ze vormen een instrument om herhaling te voorkomen en de kwaliteit te verbeteren.

Melding

De klager meldt zijn klacht aan een bevoegde medewerker of de directie. Dat kan persoonlijk, telefonisch of door een (email-) bericht.

Ontvangstbevestiging

ADF bevestigt ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

Behandeling

Na registratie bepaalt de directeur of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager binnen 5 werkdagen in kennis gesteld. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht.

Definitie klacht

Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten/diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht (ISO 10002). Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- een vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de organisatie (IKM-3000)
- de klager geeft aan het niet met iets eens te zijn;
- de ADF Stichting of een van onze medewerkers wordt een bepaald gedrag, handelen of nalatigheid verweten;

Elke uiting van ongenoegen, van de klant, ongeacht de oorzaak

Afhandeling klacht

Bij iedere klacht wordt er direct een klachtendossier geopend, met daarin de schriftelijke registratie van de klacht met toelichting en eventuele eerste reactie / commentaar van een medewerker.

Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over de ADF stichting gaat kan dat voor de directeur een reden zijn om een klacht niet in behandeling te nemen.

Vertrouwelijkheid: niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk dan wel inzage in het dossier.



www.adfstichting.nl

Angst, Dwang en Fobie stichting Hoofdstraat 122 – 3972 LD – Driebergen-Rijsenburg

T 0343-518 080 Hulp 0343-753 009 E info@adfstichting.nl KvK 41172279 IBAN NL03 INGB 0000 9157 43



Uitspraak

De directeur van de ADF stichting is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen twee weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen. De klacht wordt door een coördinator doorgestuurd naar een oplosser. Door de coördinator wordt de behandeling, oplossing en registratie bewaakt en teruggekoppeld aan de directeur.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de opvolging van de klacht.

De directeur verricht de analyse en is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die voortvloeien uit de klacht.

Analyse en actie

Indien er klachten zijn wordt periodiek een analyse uitgevoerd op de klachten en worden er per categorie klachten verbeterpunten en maatregelen geformuleerd. De directeur ziet toe op bewaking van de uitvoering van eventuele maatregelen en het monitoren van de eventuele optimalisaties.

ADF stichting 2020



www.adfstichting.nl

Angst, Dwang en Fobie stichting Hoofdstraat 122 – 3972 LD – Driebergen-Rijsenburg

T 0343-518 080 Hulp 0343-753 009 E info@adfstichting.nl KvK 41172279 IBAN NL03 INGB 0000 9157 43