

# Klachtbehandeling

## Stichting Samenwerkende Zelfstandige Hygiënisten



### Inleiding

Een klacht wordt door stichting SZH per definitie niet als negatieve kritiek geïnterpreteerd. Een klacht wordt vanuit de positieve zin benaderd en wordt gezien als een advies tot handelen. Dit advies wordt daarom professioneel en serieus afgehandeld.

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Lukt dit niet, of heeft u redenen om dit niet op deze wijze te willen, dan kunt u ook contact opnemen met een onafhankelijk lid van SZH

### Doel

De klachtbehandeling van SZH heeft als doel, het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten. De klachtenprocedure geeft advies met als doel het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### Definitie

Een klacht is een (schriftelijke) melding door een cliënt aan een lid van SZH over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de adviseur. Het betreffende lid handelt in principe de klacht zelf af met de cliënt. Betreffend lid wijst, bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden, de cliënt op de mogelijkheid om een klacht via de klachtbehandeling van SZH te laten oplossen. Dit betreft alléén klachten die niet in samenspraak tussen cliënt en betreffend lid opgelost kunnen worden.

### Klachtencommissie

SZH beschikt over een klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 onafhankelijke leden van stichting SZH.

# Klachtbehandeling

## Stichting Samenwerkende Zelfstandige Hygiënisten



### Procedure

#### 1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Een klacht wordt middels een (digitaal) klachtenformulier aangeleverd bij de stichting SZH. Bij het klachtenformulier kunnen eventueel één of meerdere bijlagen toegevoegd worden. De voorzitter van SZH, of zijn of haar vervanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

#### 2. Bevestiging

De voorzitter van SZH stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

#### 3. Onderzoek

De voorzitter van SZH legt de klacht voor aan het bestuur van SZH. Het bestuur beslist welke 3 onafhankelijk leden het onderzoek gaan uitvoeren als zijnde de klachtencommissie. De klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan het betrokken lid. De klachtencommissie vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past hem aan, tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger van de onderzoeksleden informeert het betrokken lid over de verdere afhandeling.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangst datum een brief naar klager en beklagde, met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### 4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en verantwoordelijkheid, bepaalt de klachtencommissie een voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.

De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

# Klachtbehandeling

## Stichting Samenwerkende Zelfstandige Hygiënisten



### 5. Preventie

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De in de toekomst te volgen preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

### 6. Rapportage

De klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

### 7. Evaluatie

Het bestuur van SZH evalueert tenminste jaarlijks de klachten.

Het bestuur van SZH analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Het bestuur beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

# Klachtbehandeling

Stichting  
Samenwerkende Zelfstandige Hygiënisten



## Klachten formulier

### **oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met een onafhankelijk lid van SZH. Dit kan het beste geschieden via de website van [www.S-Z-H.nl](http://www.S-Z-H.nl), door middel van de contactadressen. Vermeld nadrukkelijk dat u een klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Er wordt telefonisch contact met u opgenomen door betreffend bestuurslid van SZH. Hij of zij zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen en zorgt voor het inbrengen van de klacht en verdere afhandeling hiervan. U ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar, indien akkoord met de inhoud, ondertekend te retourneren.

Registratieformulier Klachten	
Klantnaam: Gesproken met: Datum gesprek:	
Korte omschrijving klacht:	

Ook achterzijde invullen

# Klachtbehandeling

**Stichting  
Samenwerkende Zelfstandige Hygiënisten**



Met wie wordt de klacht verder besproken

Mogelijke corrigerende maatregel(en):

Nabellen n.a.v. oplossing(en)

Datum nabellen:

Mening van klant, zoveel mogelijk in bewoordingen van klant:

Mogelijke preventieve maatregel(en):