



Klachtenprocedure ELZ RITS

Wat & Hoe

ELZ RITS beschouwt een klacht steeds als een kans om haar dienstverlening of haar organisatie te verbeteren.

Wat?

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van ELZ RITS.

Dit kan gaan over eigen producten of diensten van de eerstelijnszone of over dienstverlening als netwerkorganisatie.

Het gaat niet over de dienstverlening van een lid-organisatie van de eerstelijnszone.

Een klacht is **niet ontvankelijk** als

- gebeurtenissen of situaties zich meer dan een jaar geleden afspeelden en waarbij geen initiatieven werden genomen door de klager.
- er een formele beroepsprocedure voorzien is.
- ELZ RITS geen betrokken partij is.
- het een vraag is naar informatie of een bedenking is bij de dagelijkse werking van ELZ RITS.

Hoe?

Een klacht is steeds formeel en moet dus schriftelijk geuit worden. Een klacht kan niet anoniem geuit worden. De traceerbaarheid van de klacht is belangrijk om ze te kunnen behandelen.

De klacht kan ingediend worden via

- forms – www.elzrits.be
- of via gewone brief – Emelgemseplein 1, 8870 Izegem-Emelgem
- of via mail – naar info@elzrits.be

Binnen de 3 werkdagen krijgt de indiener een bevestiging dat de klacht ontvangen is, hoe ze zal behandeld worden en wie ze zal behandelen.

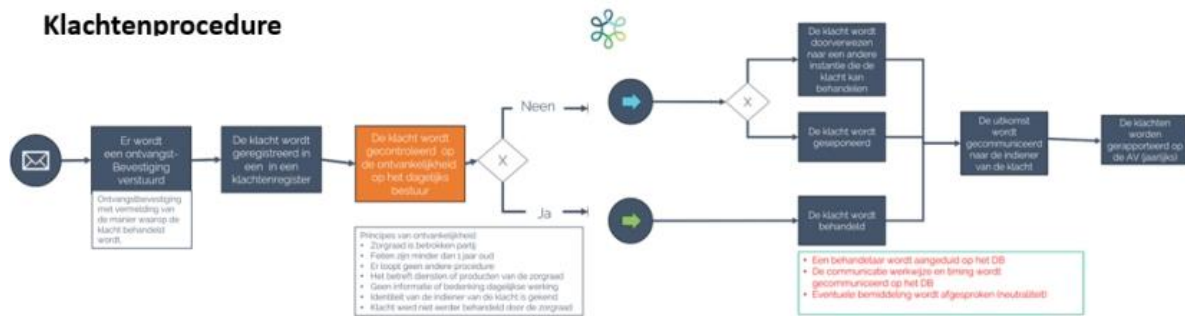
De klacht zal binnen een redelijke termijn behandeld worden, afhankelijk van het voorwerp van de klacht.

De indiener wordt steeds schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de behandeling.

Klachtenprocedure ELZ RITS - Procedure bij ontvangen van een klacht

De klacht kan enkel schriftelijk ingediend worden via forms, gewone brief of mail.

Het klachtenformulier is terug te vinden op onze website.



Stappenplan

1. De medewerkers **checken dagelijks de info@elzrits.be** – mailbox
2. De medewerker die een klacht ziet binnenkomen, brengt de **coördinator op de hoogte**. Bij afwezigheid van de coördinator wordt het **dagelijks bestuur op de hoogte** gebracht.
3. **Binnen de 3 werkdagen** na ontvangst krijgt de indiener een **schriftelijke bevestiging** dat de **klacht ontvangen is**, hoe ze zal behandeld worden en wie ze zal behandelen.
4. De klacht wordt **geregistreerd** in een klachtenregister en **gecontroleerd op ontvankelijkheid**
5. De klacht zal **binnen een redelijke termijn behandeld** worden, afhankelijk van de het voorwerp van de klacht.
 - a. De klacht kan doorverwezen worden naar een andere organisatie voor verdere behandeling, de klacht geseponeerd worden of de klacht wordt behandeld.
 - b. Elke klacht wordt op het eerstvolgend dagelijks bestuur geagendeerd. De communicatie, aanpak en timing worden gecommuniceerd.
 - c. Als de coördinator de klacht niet kan behandelen, dan wordt die voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Er wordt een behandelaar aangeduid.
 - d. Als het dagelijks bestuur zich niet gemachtigd voelt om de klacht te behandelen, wordt die doorverwezen naar het bestuursorgaan.
6. **Eventuele bemiddeling wordt afgesproken** – neutraliteit is hierbij belangrijk.
7. De **indiener wordt steeds schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst** van de behandeling.
8. De klachten worden **jaarlijks anoniem gerapporteerd op de algemene vergadering**