

Klachtenprocedure ELZ Middenkust

1) Klacht indienen via het klachtenformulier

Indien iemand een klacht heeft betreffende de diensten en/ of producten van Eerstelijnszone Middenkust. Dan kan deze klacht geuit worden via het [klachtenformulier](#). Hierin moet de naam, voornaam en het mailadres van de persoon ingevuld worden. Het telefoonnummer en de organisatie kan eventueel ook worden ingevuld. We vragen deze gegevens omdat een klacht steeds formeel is en het moet dus schriftelijk geuit worden. Een klacht kan niet anoniem geuit worden. De traceerbaarheid van de klacht is belangrijk om ze te kunnen behandelen

2) Ontvangstbevestiging sturen

De indiener krijgt binnen 4 weken melding dat de klacht ontvangen is, hoe ze zal behandeld worden¹ en wie ze zal behandelen. De klacht moet binnen een redelijke termijn behandeld worden, maar de termijnen kunnen afhangen van het voorwerp van de klacht.

3) De klacht wordt bijgehouden in een klachtenregister

Het klachtenregister wordt beheerd door de coördinator en/of stafmedewerker van de Eerstelijnszone.

4) Er wordt gecontroleerd of de klacht ontvankelijk is

Wanneer is een klacht ontvankelijk:

- Zorgraad is betrokken partij
- Feiten zijn minder dan 1 jaar oud
- Er loopt geen andere procedure
- Het betreft diensten of producten van de zorgraad
- Geen informatie of bedenking dagelijkse werking
- Identiteit van de indiener van de klacht is gekend
- Klacht werd niet eerder behandeld door de zorgraad

Dit wordt gecontroleerd door de coördinator en/of stafmedewerker samen met de voorzitter en/of een ander bestuurslid.

Indien een klacht gaat over bestuurlijke aangelegenheden van de organisatie, is de algemene vergadering bevoegd om controle uit te oefenen over het bestuursorgaan.

Indien een klacht **niet** ontvankelijk wordt verklaard:

- Wordt er doorverwezen naar een andere instantie die de klacht kan behandelen
- Of wordt de klacht geseponeerd
 - De uitkomst wordt gecommuniceerd naar de indiener van de klacht

Wordt een klacht **wel** ontvankelijk verklaard:

- De klacht wordt behandeld:
 - Er wordt een behandelaar aangeduid
 - Er wordt gecommuniceerd over de werkwijze en timing
 - Bemiddeling
 - Neutraliteit is van belang
- De uitkomst wordt gecommuniceerd naar de indiener van de klacht

¹ Of er wordt gemeld dat er nog moet worden uitgezocht hoe de klacht moet behandeld worden

5) Rapporteer op de Algemene vergadering

Dit gebeurt jaarlijks.

Klachten kunnen ook anoniem op het bestuursorgaan worden besproken om de dienstverlening te verbeteren.