

# Klachtenprocedure

## 1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van de behandeling van klachten binnen WellMinded B.V.. Door deze structurering dienen klachten van klanten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- ✓ De klant zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld.
- ✓ Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

## 2. Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure bestaat uit drie delen en heeft een doorlooptijd van maximaal 4 weken.

1. Stap één is de ontvangst van de klacht. De registratie van de klacht vindt plaats binnen twee werkdagen. De klant ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
2. Stap twee is de afhandeling van de klacht. De klacht wordt binnen twee weken afgehandeld.
3. Stap drie is de uitspraak of indien nodig de stap naar de geschillencommissie. De uitspraak wordt maximaal vier weken na ontvangst van de klacht aan afnemer gecommuniceerd.

## 3. Ontvangen en registreren van een klacht

Bij onvrede over de dienstverlening van WellMinded B.V., kan in eerste instantie de klacht bij de medewerker zelf worden neergelegd. Deze zal samen met de klager op zoek gaan naar een passende oplossing. Als ze er samen niet aan uitkomen of het is niet gewenst om de klacht bij de medewerker zelf neer te leggen, dan kan de klacht worden verstuurd naar [klachten@wellminded.nl](mailto:klachten@wellminded.nl). Daar zal de klacht worden opgepakt door de onafhankelijke derde.

Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld, doorspeeld naar een collega's, die over het desbetreffende onderwerp gaat of doorgegeven naar de directeur en/of onafhankelijke derde.

Van een klacht worden de volgende gegevens gebundeld geregistreerd in het klachtenformulier:

- ✓ Datum ontvangst
- ✓ Naam klant
- ✓ Telefoonnummer en e-mailadres
- ✓ Naam ontvanger (medewerker)
- ✓ Omschrijving klacht
- ✓ Oplossing
- ✓ Datum afhandeling

## 4. Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze voorgelegd aan een collega die over het desbetreffende onderwerp gaat, of aan de directeur. Mocht dat onvoldoende helpend zijn, dan kan de klacht worden doorgezet naar de onafhankelijke derde.

Doorlooptijd van klacht tot oplossing is maximaal vier weken. Bij de behandeling van de klacht wordt een onafhankelijke derde betrokken. De bewaartermijn van de klacht is 2 jaar.

## 5. Onafhankelijke derde

De klant kan, als zij het voorstel om de klacht op te lossen, niet accepteert, een beroep doen op een onafhankelijke derde. Mevrouw E. (Ellen) Maliepaard treedt op als onafhankelijke derde in het afhandelen van de klacht. De uitspraak van deze onafhankelijk derde is bindend voor beide partijen.

## 6. Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de collega's en/of directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

## 7. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten.

## 8. Registraties

De klachten worden verzameld opgeslagen in het klachtenformulier op de OneDrive van WellMinded B.V. Alle klachten worden 2 jaar bewaard. Jaarlijks wordt bij de evaluatie de klachten waarvan het bewaartermijn is verstreken verwijderd.

## 9. Analyse van de klachten

De klachten worden (geanonimiseerd) in het eerstvolgende teamoverleg besproken, zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de klacht en de afhandeling (leren, om herhaling te voorkomen). Het klachtenformulier is een bundeling van klachten, zodat er jaarlijks in het 4<sup>e</sup> kwartaal van het jaar een goede analyse gedaan kan worden en de dienstverlening waar nodig kan worden aangepast. Om het leren van klachten te stimuleren bespreekt de directeur van WellMinded- in ieder geval - jaarlijks met de onafhankelijk derde de klachten door.