

## Klachtenprocedure SenW

Klachten kunnen op de volgende manieren bij SenW ingediend worden:

1. Mondeling
2. Schriftelijk via:
  - a. Vertel 't ons-formulier;
  - b. Brief per post/e-mail;
  - c. Via het contactformulier op de website.

### **1. Mondeling**

---

Een klant kan een mondelinge klacht voorleggen aan:

- een, of de betrokken, medewerker;
- leidinggevenden van de betrokken afdeling;
- lid van het managementteam;
- afdeling PR en Communicatie.

### **2. Schriftelijk**

---

De klant kan een Vertel 't ons-formulier invullen, een brief of e-mail sturen of een contactformulier via de website verzenden.

#### **2a. Vertel 't ons-formulier**

Dit formulier is op alle accommodaties te verkrijgen. Nadat het ingevulde formulier door een SenW-medewerker in ontvangst is genomen, wordt deze overhandigd aan de klachtenfunctionaris. Het invullen van het Vertel 't ons-formulier geeft de organisatie inzicht in de aard van de vraag, opmerkingen of klacht van de klanten. De procedure van deze klachtenkaart is als volgt:

- De klacht wordt na ontvangst door de klachtenfunctionaris geregistreerd en gecategoriseerd, zodat kan worden bepaald welke afdeling of functionaris om inhoudelijke informatie gevraagd kan worden.
- De klant ontvangt binnen 72 uur (3 werkdagen) een reactie van de klachtenfunctionaris. Dit kan bij complexe vraagstukken een bevestiging zijn van de ontvangst van de klacht. Hierbij wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de afhandeling valt en binnen welke termijn de klant een antwoord kan verwachten.
- Bij minder complexe vragen of klachten wordt binnen deze 72 uur de klacht intern door de klachtenfunctionaris onderzocht en benodigde stappen ondernomen om de klacht naar behoren af te handelen.

- Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord (binnen 3 werkdagen). Het streven bij uitgebreidere klachten binnen 2 weken. Hierbij mag de totale looptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van een maand niet overschrijden.
- Een klacht is afgehandeld als de klant het antwoord heeft ontvangen en een kopie is ingeboekt door de klachtenfunctionaris.

### **2b. Brief per post/e-mail**

Uiteraard kunnen de klanten ook via een brief hun vraag, opmerkingen of ongenoegen kenbaar maken. Deze brief kan gestuurd worden naar ons adres t.a.v. de klachtenfunctionaris of per e-mail naar [info@senw-ri.nl](mailto:info@senw-ri.nl). Vervolgens treedt dezelfde procedure als bij de klachtenkaart in werking.

### **2c. Contactformulier via website**

Tevens kunnen de klanten via onze website via het contactformulier hun opmerkingen of ongenoegen kenbaar maken. Deze ingevulde contactformulieren worden automatisch gezonden naar de klachtenfunctionaris. Via de website gaat automatisch een bericht naar de afzenden gaat met de volgende tekst:

'Hartelijk dank voor uw reactie. Uw reactie is doorgezonden naar de verantwoordelijke SenW-medewerker. SenW streeft ernaar om u binnen 3 werkdagen inhoudelijk te antwoorden.'

De ontvangen reacties worden intern doorgemailed naar de betrokken afdeling. Vervolgens treedt dezelfde procedure als bij het Vertel 't ons-formulier in werking.

## **Klachtenfunctionaris**

---

Is een medewerker van de afdeling PR en Communicatie. Zij komen zelden direct in aanraking komt met een afhandeling van een klacht. Hierdoor is hij/zij onafhankelijk en kan daardoor de klachtenprocedure coördineren, registreren, categoriseren, afhandelen en controleren.

Tevens zijn zij de aangewezen personen om zowel intern als extern over bepaalde casussen te communiceren.