

Klachtenregeling SenW LV

Vastgesteld: 29-10-2025
MT akkoord: 29-10-2025
Pvt akkoord: 28-10-2025
Opgesteld door: personeelsadviseur

Inhoud

Klachtenregeling.....	3
Doelstelling.....	3
Wie kan een klacht indienen?	3
Wat is een klacht?	3
Anonieme klacht.....	4
Hoe kan een klacht worden ingediend?.....	4
Rapportage klachten	5
Vertrouwelijkheid	5
Evaluatie van de klachtenregeling	6
Contactgegevens van de organisatie	6

Klachtenregeling

SenW LV biedt op professionele en uiterst zorgvuldige wijze dienstverlening aan inwoners. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening en een klacht heeft. Wij nodigen je uit om jouw klacht bij ons te melden, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken en zodoende onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren. In deze klachtenregeling lees je hoe je de klacht kan indienen.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten, deelnemers, bezoekers en andere betrokkenen die een klacht willen indienen over de dienstverlening SenW LV. De klachtenregeling biedt een duidelijke procedure voor het melden, behandelen en oplossen van klachten op een eerlijke en transparante manier.

Doelstelling

Het doel van deze regeling is om klachten zorgvuldig te behandelen, gericht op het oplossen van de klacht en het behoud van wederzijds respect en vertrouwen. Tevens is het doel van deze regeling de klanttevredenheid te waarborgen en de verbetering van de dienstverlening te stimuleren. Klachten worden op een effectieve en respectvolle manier opgelost.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die betrokken is bij SenW LV kan een klacht indienen:

- Cliënten, deelnemers, bezoekers en andere betrokkenen die gebruikmaken van de dienstverlening
- Externe samenwerkingspartners

Voor medewerkers, vrijwilligers en stagiaires is de klachtenregeling voor medewerkers van toepassing.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een (vermoedelijke) fout, misverstand of behandeling door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Dit kan betrekking hebben op:

- De kwaliteit van de dienstverlening;
- De houding of communicatie van medewerkers;
- De processen binnen de organisatie;
- Andere zaken die niet in overeenstemming zijn met de verwachtingen van de klager.

Klachten over het toekennen van een (schade)vergoeding vallen niet onder deze regeling.

Kosten voor de behandeling van de klacht worden niet vergoed, bijvoorbeeld reiskosten, documenten of kosten voor het inroepen van bijstand of advies.

Is de klacht al bij een externe instantie voorgelegd dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Wanneer de klacht tijdens de klachtafhandeling door SenW LV voorgelegd wordt bij een externe organisatie wordt de klachtafhandeling beëindigd.

De afhandeling van de klacht en registratie vallen onder de privacy regeling van SenW LV.


Anonieme klacht

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen omdat er geen objectief oordeel kan worden genomen over de situatie of beslissing en wordt ook niet geregistreerd als klacht.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Klachten kunnen op verschillende manieren ingediend worden:

- **Mondeling:** Klachten kunnen direct mondeling worden ingediend bij de medewerker die de klacht betreft of bij een leidinggevende. Dit kan via een persoonlijk gesprek of telefonisch.
- **Schriftelijk:** Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden via e-mail, het contactformulier op de website of per post. Zie voor contactgegevens het artikel Contactgegevens in deze regeling.



Een klacht kan het beste direct worden besproken met de betreffende medewerker. Gezamenlijk kan er worden gezocht naar een oplossing. Meestal kan op deze wijze de klacht worden opgelost.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kan de klager contact opnemen met de senior of leidinggevende van de betreffende medewerker.

Mocht de klacht dan alsnog niet naar tevredenheid zijn opgelost, kan een gesprek worden aangevraagd met de directeur-bestuurder. Dit kan door het sturen van een mail naar info@senw-lv.nl.

Wanneer het bevorderlijk is voor de afhandeling van de klacht en de klager hier geen bezwaar tegen heeft, kunnen andere personen betrokken worden bij de gesprekken.

Het is belangrijk om de klacht zo concreet mogelijk te formuleren en, indien mogelijk, bewijs of andere relevante informatie mee te sturen.

Rapportage klachten

Klachten en gesprekken worden voor rapportage vastgelegd in een geanoniseerd document. De klachten worden geanalyseerd en waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd.

Jaarlijks wordt er een verslag over het voorgaande kalenderjaar opgesteld, dit verslag bevat:

- Het aantal ingediende klachten
- De aard en inhoud van de klachten
- De aanbevelingen die gegeven zijn op grond van deze klachten
- De eventueel doorgevoerde verbeteringen.

In dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Vertrouwelijkheid

De behandeling van de klacht wordt met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid uitgevoerd. Alleen de betrokken personen binnen de organisatie die nodig zijn voor de afhandeling van de klacht, zullen toegang hebben tot de gegevens.

Evaluatie van de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast. Dit gebeurt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de klachtbehandeling te optimaliseren.

Contactgegevens van de organisatie

- **Adres:** Dobbelaan 4, 2262 EA Leidschendam-Voorburg
- **E-mail:** info@senw-lv.nl
- **Telefoon:** 070 – 763 06 06