



REDDING BRIGADE ROSMALEN

Klachtenregeling

Vastgesteld bestuursvergadering RBR 3 april 2018

Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de RBR

Klager

Het lid of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De bij de RBR gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van bij de RBR gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van leden binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van leden vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in lidgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van het lid

De RBR

1. wijst het lid erop dat de RBR een klachtenregeling hanteert;.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een lid op enigerlei wijze de RBR benadert met een klacht dan dient de betrokken persoon daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De betrokken persoon tracht samen met het lid tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. De betrokken persoon respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
5. De beslissing op de klacht wordt aan het lid medegedeeld;

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;

- naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de RBR(persoon)
 - II. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
 5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken persoon en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken persoon en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De betrokken persoon houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door de RBR afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op de bestuursvergadering besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de RBR over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de bestuursvergadering.