

# AFHANDELEN VAN EEN KLACHT DOOR DE KLACHTENBEHANDELAAR



## FORMULEREN

De klacht/het ongenoegen wordt mondeling, schriftelijk of digitaal geformuleerd door bewoner/gebruiker en/of familie en/of vertegenwoordiger.



## STAP 01

### BELUISTEREN

De klachtenbehandelaar nodigt de klachtindiener uit voor een persoonlijk gesprek. De klachtenbehandelaar beluistert de klacht en gaat na of deze gegrond is. Indien ja, dan gaat hij na hoe hij kan remediëren.



## STAP 02

### INVENTARISEREN

De klachtenbehandelaar inventariseert de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht/het ongenoegen. De klachtenbehandelaar maakt afspraken over timing van de opvolging van de klacht.



## STAP 03

### ONDERZOEKEN

De klachtenbehandelaar spreekt met alle actoren die betrokken zijn bij de klacht/het ongenoegen. De klachtenbehandelaar zoekt samen met deze actoren naar mogelijke oplossingen. De klachtenbehandelaar onderzoekt op welke wijze kan voorkomen worden dat de klacht zich opnieuw zou stellen.



## STAP 04

### FEEDBACK

De klachtenbehandelaar geeft feedback aan alle actoren over de bevindingen van het onderzoek van de klacht. Hij gaat na of het gegeven antwoord voldoening geeft.



## STAP 05

### REGISTREREN

De klachtenbehandelaar registreert de klacht en de ondernomen stappen in het klachtenregister.



### AANGIFTE (indien nodig)

Bij een gegronde klacht met schade ten nadele van de bewoner wordt aangifte gedaan bij de verzekering.