Mail voor klachtenbehandelaar

Auteur: 5.1, 2, e 5.1, 2, e
Versie: April 2022

We hebben een klacht ontvangen die jouw team betreft. Wil jij onderstaande klacht behandelen?

Termijn
Voor een goede klachtafhandeling is het belangrijk een klacht snel en adequaat op te pakken.
De wettelijke afhandeltermijn is 6 weken na het indienen van de klacht. Red je deze termijn niet, laat dit dan direct weten, zodat we de cliënt hierover kunnen informeren.

Afdoening
Tenzij de cliënt aangeeft dat dit achterwege kan blijven, rond je het proces af met een afdoeningsbrief. Op KIS kun je een sjabloon voor de afdoeningsbrief vinden.
Stuur de brief na opstellen digitaal naar 5.1, 2, i @ggd.amsterdam.nl. De klachtenfunctionaris voert in overleg met jou een vier-ogen principe uit en zorgt voor de uiteindelijke verzending en archivering.

Terugkoppeling
Om de klacht te kunnen afsluiten, is een terugkoppeling met de volgende gegevens nodig:

- hoe heeft de klacht kunnen ontstaan (oorzaak en achtergrond)
- de datum waarop de klacht is afgehandeld
- de geboden oplossing
- de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.
- Leerpunten (voor het team of de organisatie)

Heb je inhoudelijke vragen over klacht, neem dan contact op met het beleidsteam. Voor praktische vragen of hulp bij het afhandelen van de klacht, kan je altijd contact met mij opnemen.