

## **Klachten & Complimenten Reglement JES Rijnland**

### **Inleiding**

Medewerkers van JES Rijnland voeren met plezier en zo goed mogelijk hun werkzaamheden voor u uit. Wij vinden het belangrijk om onze dienstverlening elke keer weer te verbeteren. Dat kunnen wij natuurlijk niet zonder uw hulp!

Wij ontvangen graag een compliment van u als u vindt dat wij goed werk verrichten. Met uw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons. Als in onze organisatie iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met u. U kunt ons ook vertellen hoe het beter kan of een klacht indienen. Wij gaan graag met u in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen als dat nodig is.

### **Compliment**

Onze medewerkers vinden het fijn om van u persoonlijk te horen of zij het goed doen.

Met uw compliment weten zij dat ze het goed doen en dat motiveert!

U kunt uw compliment mondeling, via e-mail of schriftelijk per post geven.

Per e-mail

[info@jesrijnland.nl](mailto:info@jesrijnland.nl)

Per post

Stichting JES Rijnland

Hooglandse Kerkgracht 17s

2312 HS Leiden

### **Wanneer is er sprake van een klacht?**

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld gaan om u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het ook gaan over de bereikbaarheid van JES Rijnland of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

### **Uw klacht omschrijven**

Wij willen uw klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat u onderstaande gevraagde gegevens meestuur als u een klacht indient.

- Uw naam en adres, telefoonnummer en uw e-mailadres;
- De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht;
- Omschrijving van de klacht:
  - De feiten, gedrag of handelingen waarover u klaagt
  - De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
  - Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt bij één van de medewerkers van JES Rijnland?
  - Hoe kunnen wij u helpen met uw klacht?

Als u ontevreden bent, willen wij daar graag met u over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. U bespreekt waar uw ergernissen zitten en wat u van elkaar verwacht. Samen maken wij afspraken en kunnen wij weer verder met elkaar. Zo voorkomt u dat uw ontevredenheid erger wordt.

## **Uw klacht indienen**

U kunt uw klacht indienen per post of per mail.

JES Rijnland neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen met u zoeken we naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Per e-mail

[info@jesrijnland.nl](mailto:info@jesrijnland.nl)

Per post

Stichting JES Rijnland

Hooglandse Kerkgracht 17s

2312 HS Leiden

## **Beheer klachtendossiers**

Van uw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot uw klacht bewaard. Het dossier wordt gedurende 5 jaar bewaard in een beveiligde omgeving zoals dat wettelijk hoort (AVG). Het klachtdossier is niet gekoppeld aan uw dossier.

## **4. Monitoren en leren**

JES Rijnland stelt jaarlijks een verslag op. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij JES Rijnland is ingediend;
- De aard en inhoud van de klachten;
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten;
- Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. de klachten.

In dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen en zijn gegevens niet herleidbaar naar een persoon.

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is en waar het kan, worden verbeteringen doorgevoerd.