

Afhandeling van klachten

Inleiding:

Een klacht is een (elke) uiting van ontevredenheid van een belanghebbende (klager) over de wijze waarop Hobéon zich jegens hem heeft gedragen. Voor klachten over inhoudelijke beslissingen van Hobéon, niet zijnde besluiten in de zin van de Awb, wordt verwezen naar het Reglement herbeoordeling beslissingen.

Doelstelling:

Het afhandelen van klachten gebeurt op een gestructureerde en eenduidige wijze zonder discriminerende consequentie naar de klager.

Reikwijdte

Hobéon

Referenties:

Management review
Preventieve en corrigerende maatregelen
Registratie klachten

Voorwaarden:

Indien het om een klacht gaat over een gecertificeerde klant/certificaathouder van Hobéon, dient deze klacht eerst te worden ingediend bij (en behandeld door) de desbetreffende klant/certificaathouder alvorens deze door Hobéon in behandeling kan worden genomen.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Van behandeling van de klacht kan worden afgezien indien:

- Hobéon naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen;
- een klacht over eenzelfde gedraging/proces reeds is behandeld;
- de gedraging langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- bezwaar gemaakt had kunnen worden tegen de gedraging;
- beroep had kunnen worden ingesteld;
- de klacht over derden (een gecertificeerde klant, een certificaathouder, enz.) gaat en de klacht nog niet bij die derde partij is ingediend en/of afgehandeld;
- de gedraging reeds is onderworpen aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie;
- er sprake is van een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie, of een vervolging gaande is.

Gelding en werking:

Deze procedure geldt vanaf 29 januari 2019.



Werkwijze:

<i>Uitvoerders</i>	<i>Stap</i>	<i>Activiteiten / Handelingen</i>
Klager Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	1. Melding klacht	In het geval dat een belanghebbende (klager) een klacht telefonisch of mondeling wil melden, schrijft de medewerker Hobeon de mogelijke klacht op uit naam van de klager. Daarbij is de volgende informatie noodzakelijk: <ul style="list-style-type: none"> - de NAW gegevens, telefoonnummer en/of e-mail adres van de betreffende klager; - de omschrijving van de klacht; De klager kan er ook voor kiezen zelf de klacht schriftelijk (e-mail, fax, brief) naar Hobeon op te sturen. Op de website www.hobeon.nl kan de klacht in een e-mail worden aangemaakt en verzonden. De medewerker Hobeon brengt de kwaliteitscoördinator op de hoogte van de klacht.
Kwaliteitscoördinator	2. registreren klacht	De kwaliteitscoördinator registreert de klacht in het klachtenregister en maakt een dossier aan voor de klacht.
Directie Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	3. intern bespreken klacht	De kwaliteitscoördinator stelt de directie van Hobeon (of teamleider) op de hoogte van de klacht. Er wordt door de directie een klachteigenaar aangesteld. Hierbij wordt toegezien op de onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstremgeling van de klachteigenaar (de klachteigenaar is niet betrokken geweest in het (advies- of certificatie-)proces waar de klacht betrekking op heeft). Ook stellen de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie vast of de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld of in behandeling wordt genomen. Waar nodig bespreken de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie samen de klacht.
Klachteigenaar Klager	4. informeren belanghebbende	De klachteigenaar stelt de klager op de hoogte van de beslissing die is genomen en geeft daarbij, indien de klacht niet ontvankelijk is, een motivatie. De klachteigenaar informeert de klager van de klacht zo veel/vaak als nodig is (telefoon, e-mail, fax). De klager en/of de beklagde wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

		<p>Alle aanvullende informatie wordt in het klachtendossier bijgevoegd. Daarbij is in ieder geval aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De datum van het (telefonisch) gesprek. - Een (mogelijke) aanvullende gedetailleerde omschrijving van de klacht. - Een afspraak over het tijdstip/termijn dat de terugkoppeling over de afhandeling van de klacht gaat plaatsvinden. Indien er geen onderzoek voor het afhandelen van de klacht nodig is (zie punt 5) kan de terugkoppeling meteen plaatsvinden.
<p>Klachteigenaar Belanghebbende</p> <p>Kwaliteitscoördinator</p>	<p>5. Onderzoeken en afhandelen klacht</p>	<p>De klachteigenaar beoordeelt de klacht, doet een oorzakenanalyse en stelt de omvang van het probleem vast. Het kan zijn dat dit in stap 4 reeds heeft plaatsgevonden. Ook kan het zijn dat de klachteigenaar een vakdeskundige(n) raadpleegt.</p> <p>De klachteigenaar bedenkt (al dan niet met anderen) binnen vijf werkdagen een (concept) herstelmaatregel en een (concept) verbetervoorstel. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze.</p> <p>De klachteigenaar geeft dus aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat de oorzaak is van de afwijking. - Wat de omvang is van de afwijking. - Welke herstelacties nodig zijn om de afwijking te corrigeren. - Welke maatregelen nodig zijn om dezelfde afwijking te voorkomen. <p>De klachteigenaar legt het onderzoek en de mogelijke afhandeling vast en meldt de afhandeling van de klacht aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator registreert de afhandeling van de klacht in het klachtenregister.</p> <p>De klachteigenaar koppelt de afhandeling van de klacht (de herstelactie) schriftelijk en gemotiveerd terug aan de klager binnen de afgesproken termijn (binnen twee werkdagen).</p>
Klachteigenaar	<p>6. Bespreken klachten</p>	<p>De klacht(en) wordt besproken tijdens de eerstvolgende (reguliere) vergadering van de betrokkenen bij de klacht: zie de werkwijze in de procedure preventieve en corrigerende maatregelen.</p>
Kwaliteitscoördinator	<p>7. Verificatie uitvoeren</p>	<p>Na de afgesproken termijn kan de kwaliteitscoördinator een verificatie van de genomen maatregelen uitvoeren: zie de werkwijze in de procedure preventieve en corrigerende maatregelen.</p>



Kwaliteitscoördinator	8. Jaarlijkse rapportage en evaluatie	Eenmaal per jaar evalueert de kwaliteitscoördinator het verloop van de klachten. De kwaliteitscoördinator brengt de jaarlijkse evaluatie in de Management Review in.
Kwaliteitscoördinator	9. Documenten archiveren	De kwaliteitscoördinator archiveert alle documenten met betrekking tot klachten per jaar.