



Afhandeling van klachten

Inleiding:

Een klacht is een (elke) uiting van ontevredenheid van een belanghebbende.

Doelstelling:

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

Reikwijdte

Hobéon

Referenties:

Registratie klachten

Preventieve en corrigerende maatregelen

Voorwaarden:**Gelding en werking:**

Deze procedure geldt vanaf 21 maart 2018.

Werkwijze:

<i>Uitvoerders</i>	<i>Stap</i>	<i>Activiteiten / Handelingen</i>
Belanghebbende Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	1. Melding klacht	<p>In het geval dat een belanghebbende een klacht telefonisch of mondeling wil melden, schrijft de medewerker Hobéon de mogelijke klacht op uit naam van de belanghebbende. Daarbij is de volgende informatie noodzakelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de NAW gegevens, telefoonnummer en/of e-mail adres van de betreffende belanghebbende; - de naam van de indiener van de klacht; - de omschrijving van de klacht; <p>De belanghebbende kan er ook voor kiezen zelf de klacht schriftelijk (e-mail, fax, brief) naar Hobéon op te sturen. Op de website www.hobeon.nl kan de klacht in een e-mail worden aangemaakt en verzonden.</p> <p>De medewerker Hobéon brengt de kwaliteitscoördinator op de hoogte van de (mogelijke) klacht.</p>
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	<p>De kwaliteitscoördinator stelt een lid van de directie van Hobéon (of partner of PMC-hoofd) op de hoogte van de klacht. Er wordt door de directie een klachteigenaar aangesteld.</p> <p>Waar nodig bespreken de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie samen de klacht. Hierbij wordt ook toegezien op de onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstremgeling van de klachteigenaar. Op basis hiervan kan een onafhankelijke medewerker worden aangesteld om de communicatie naar de indiener van de klacht te beoordelen.</p> <p>Ook stellen de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie vast of de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld of in behandeling wordt genomen. De klachteigenaar stelt (indien van toepassing via de onafhankelijke medewerker) de belanghebbende op de hoogte van de beslissing die is genomen en geeft daarbij, indien de klacht niet ontvankelijk is, een motivatie.</p> <p>Eventuele opmerkingen en vragen worden verzameld en door de klachteigenaar meegenomen in het contact met de belanghebbende.</p>

Klachteigenaar Belanghebbende	4. informeren belanghebbende	<p>De klachteigenaar informeert de belanghebbende van de klacht zo veel/vaak als nodig is (telefoon, e-mail, fax). Waar nodig wordt een afspraak gemaakt om de klacht door te spreken. 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.
Klachteigenaar Belanghebbende Kwaliteitscoördinator	5. Onderzoeken en afhandelen klacht	<p>De klachteigenaar beoordeelt de klacht, doet een oorzaakanalyse 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. De klachteigenaar bedenkt (al dan niet met anderen) binnen twee werkdagen een (concept) herstelmaatregel en een (concept) verbetervoorstel. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze. 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. De klachteigenaar koppelt de afhandeling van de klacht (de herstelactie) terug aan de belanghebbende (indien van toepassing via de onafhankelijke medewerker) binnen de afgesproken termijn (binnen twee werkdagen).</p>
Klachteigenaar	6. Bespreken klachten	<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	7. Verificatie uitvoeren	<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 en rapporteert hij dit aan de directie. Ook brengt de kwaliteitscoördinator de jaarlijkse rapportage in de Management Review in.
Kwaliteitscoördinator	9. Documenten archiveren	De kwaliteitscoördinator archiveert alle documenten met betrekking tot klachten per jaar.