

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht kan gedefinieerd worden als een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van Hulphond Nederland in brede zin. Een klacht kan dus betrekking hebben op de complete organisatie. Een klacht wordt alleen als klacht behandeld als klager via de officiële weg zijn ongenoegen uit, d.w.z. door middel van klachtenformulier.

DOEL VAN HET PROCES

Het doel van de klachtenprocedure is

- het structureren van de klachtenbehandeling binnen de organisatie met als doel het voortdurend blijven werken aan de kwaliteitsverbetering van onze producten en diensten.
- Onze relaties het gevoel geven dat we ze serieus nemen;
- Onze relaties tevreden worden gesteld;
- Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Om de organisatie zo te laten functioneren dat er een win-winrelatie is met de stakeholders (cliënten, financierders, medewerkers en andere partijen) is het raadzaam die relatie te managen door het borgen en verbeteren van processen. Dat is het kwaliteitsmanagementsysteem. De klachtenprocedure is onderdeel van dat kwaliteitsmanagementsysteem met als uiteindelijk doel de relatie naar ieders tevredenheid te herstellen, mocht dat tijdelijk niet het geval zijn.

Het is veel verstandiger de mening van anderen te kennen, klachten te horen en voor de meningen van anderen open staan, dan die meningen op voorhand af te wijzen.

Afwijzingen c.q. het niet horen van klachten leidt niet tot het creëren van kansen tot verbetering van de organisatie.

WIE VOERT HET PROCES UIT? WELKE ORGANISATORISCHE EENHEID?

De directie is eigenaar van het proces, waarbij de klachtenfunctionaris verantwoordelijk is voor bewaking en opvolging van het proces.

De klachtenfunctionaris speelt een centrale rol in de procedure. Elke klacht komt in principe bij de klachtenfunctionaris terecht. Deze functionaris zorgt dat de klacht helder geformuleerd, bij de directeur aangeleverd wordt.

De klachtenprocedure is een procedure die de gehele organisatie aangaat.

RELEVANTE WET-EN REGELGEVING

Sinds 1995 is elke zorgaanbieder volgens de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) verplicht te beschikken over een klachtencommissie voor haar cliënten. De wet is opzettelijk ruim geformuleerd en legt alleen op hoofdlijnen de samenstelling van de klachtencommissie en de procedure vast. Instellingen hebben zo veel vrijheid om hun eigen klachtenregeling te maken.

De klachtencommissie bestaat uit de directeur en de klachtenfunctionaris.

documentnaam:	Procedure behandeling klachten, opmerkingen, suggesties	Versie: Definitief	definitief
Opgemaakt:	16-2-2016	Geldig verklaard d.d.: 16-2-2016	
Door:	Inge Verbiezen	Door: Eric Bouwer	

RISICO'S

Het grootste risico is dat de klachtenprocedure niet gebruikt wordt ten gevolge van onbekendheid van de procedure, onduidelijkheid van de procedure of de wens de procedure niet te willen gebruiken. Die kans wordt als Hoog ingeschat, gevolg als Middel. Daarnaast zit er een risico in de vormvrije manier van klachten indienen: zo komen er bijvoorbeeld via Facebook en Twitter ook negatieve uitingen naar voren.

Beheersmaatregelen :

- Organisatiebrede communicatie over de verplichte toepassing en werking van de klachtenprocedure;
- Definitie van wat een klacht is en hoe zich dat kan verhouden tot een vraag/opmerking;
- Escalatie procedure bij twijfel: vragen aan indiener wat de intentie is.

BESCHRIJVING VAN DE PROCESSTAPPEN

1. Aannemen klacht door werknemer;
2. Aannemer klacht bespreekt klacht met klachtenfunctionaris ter beoordeling kwalificatie "klacht" of "opmerking"
3. Indien kwalificatie "klacht" , wordt klachtenformulier ingevuld door persoon die klacht aanneemt en aangeboden bij klachtenfunctionaris (als klacht schriftelijk is ingediend hoeft er geen formulier meer ingevuld te worden)
4. Klachtenfunctionaris stuurt klacht door naar algemeen directeur en business analist, zodat deze de klacht op de agenda van het Hoofdenoverleg kan zetten. Indien klacht afdeling FW en Communicatie betreft, stuurt algemeen directeur de klacht naar de commercieel directeur. Klachtenfunctionaris stuurt klager een ontvangstbevestiging;
5. Binnen het Hoofdenoverleg wordt de klacht besproken en wordt afgestemd wie afhandeling op zich gaat nemen. Als klacht bij commercieel directeur is neergelegd wijst deze iemand aan voor de afhandeling.
6. Binnen 14 dagen dient er terugkoppeling plaats te vinden naar de klachtenfunctionaris over hoe en wanneer de klacht afgehandeld is/wordt en hoe de klager hierover wordt geïnformeerd
7. De klachtenfunctionaris stelt daarna een afsluitende brief op en legt deze voor aan directeur, die ondertekent.
8. Na definitieve afwikkeling van de klacht, dienen alle relevante stukken bij de klachtenfunctionaris aangeleverd te worden, ter archivering en bewaking;
9. Jaarlijks wordt van de klachten een overzicht gemaakt door de klachtenfunctionaris. Dit overzicht wordt door de directie besproken, geanalyseerd en indien nodig worden werkinstructies/procedures aangepast.

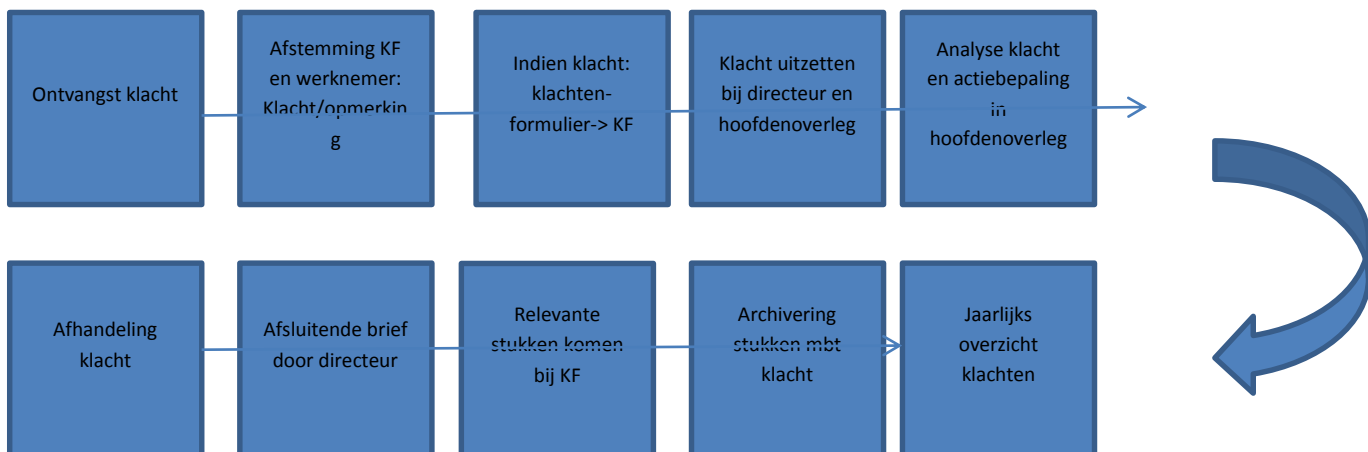
documentnaam:	Procedure behandeling klachten, opmerkingen, suggesties	Versie: Definitief	definitief
Opgemaakt:	16-2-2016	Geldig verklaard d.d.: 16-2-2016	
Door:	Inge Verbiezen	Door: Eric Bouwer	

Op het klachtenformulier staat in ieder geval:

- Datum waarop klacht ingediend wordt;
- NAW gegevens van de persoon die de klacht indient;
- Wat de inhoud van de klacht is;
- Wie de klacht in ontvangst heeft genomen;
- Welke acties medewerker toegezegd heeft te ondernemen;
- Soort indiener (cliënt, donateur, vrijwilliger etc);

(laatste drie worden door ontvanger klacht toegevoegd op formulier).
Dit formulier dient aangeboden te worden bij de Klachtenfunctionaris .

Communicatieschema klachtenbehandeling



documentnaam:	Procedure behandeling klachten, opmerkingen, suggesties	Versie: Definitief	definitief
Opgemaakt:	16-2-2016	Geldig verklaard d.d.: 16-2-2016	
Door:	Inge Verbiezen	Door: Eric Bouwer	