

Procedure 6.5 Klachtenafhandeling intern

Doel: Klachten op een doelmatige manier afhandelen en de oorzaken opsporen, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden waardoor zorg- en dienstverlening continu kunnen verbeteren.

Referenties

Procedure	6.4 Klachtenreglement
Totaaloverzicht	Tab 'Verbeterregister'
Totaaloverzicht	Tab 'Klachten'

Werkwijze:

Onder een klacht verstaan wij: 'Elke formele en informele uiting van ontevredenheid'. Alle informele en formele klachten dienen serieus genomen te worden en beoordeeld, waarna waar nodig verbetermaatregelen getroffen worden.

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Alle medewerkers	<u>Registratie van informeel geuite klacht</u> Indien een klacht op informele wijze wordt gemeld (door klant, medewerker of anders), meldt de medewerker de klacht bij de directie / senior adviseur kwaliteit.
2.	Directeur / Senior Adviseur Kwaliteit	<u>Beoordeling van informeel geuite klacht</u> De directeur / senior adviseur kwaliteit noteert de klacht in het Totaaloverzicht, tab 'Klachten', beoordeelt de melding en bepaalt of de klacht gegrond is. Indien dit niet direct is te bepalen, wordt nadere informatie ingewonnen bij melder.
3.	Directeur / Senior Adviseur Kwaliteit	<u>Oplossing voor informeel geuite klacht</u> De directeur / senior adviseur kwaliteit noteert de afhandeling van de klacht in het Totaaloverzicht, tab 'Klachten' en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem. Daar waar een verbetermaatregel getroffen wordt voor de hele organisatie, wordt deze opgenomen in het Verbeterregister.
4.	Directeur	<u>Informele klacht over medewerkers</u> Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van de medewerkers, bespreekt de directeur dit tijdens een individueel gesprek en/of tijdens een overlegmoment. Eventueel gemaakt afspraken worden schriftelijk vastgelegd in het personeelsdossier.



Bureau Lagro BV- Procedures

Datum: 19-09-2023

Versie: 3

Pagina 2 van 2

	Verantwoordelijke	Stap
5.	Directeur / Senior Adviseur Kwaliteit	<u>Formeel geuite klacht</u> Wanneer een klant de klachtenprocedure volgt en formeel een klacht uit (procedure 6.4 klachtenprocedure), noteert de directeur de klacht in het Totaaloverzicht, tab 'Klachten' en handelt de directeur de klacht vervolgens af. De afhandeling wordt teruggekoppeld aan de melder. Bij het treffen van een verbetermaatregel voor de organisatie, vult de directie het verbeterregister in. Een corrigerende maatregel op klantniveau wordt genoteerd in het klantdossier. Voor een klacht via de externe klachtencommissie verstrekt de directeur de benodigde informatie, of wint nadere informatie in bij medewerkers.
6.	Directeur / Senior Adviseur Kwaliteit	<u>Verbeterpunten</u> Na afhandeling van de (formeel of informeel geuite) klacht worden de door de directeur genomen (zowel correctieve als preventieve) maatregelen jaarlijks bij de directiebeoordeling op effectiviteit beoordeeld.
7.	Directeur / Senior Adviseur Kwaliteit	<u>Evaluatie en bijstelling</u> Eén maal per jaar worden de klachten in het Totaaloverzicht, tab 'Klachten' beoordeeld door de directeur. Eventuele trends worden bepaald. Wanneer deze worden geconstateerd, worden er passende maatregelen genomen om herhaling van problemen/klachten te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest (zie ook stap 6).

Bureau Lagro BV