

## **Procedure: 350.2                    Proces klachtenbehandeling**

### **Doel van het proces**

Doelstelling: Het adequaat afhandelen van uitingen van ontevredenheid van cliënten of hun vertegenwoordigers en het waarmogelijk nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.

Referenties: Formulier 350.3

### **Procesrisico's:**

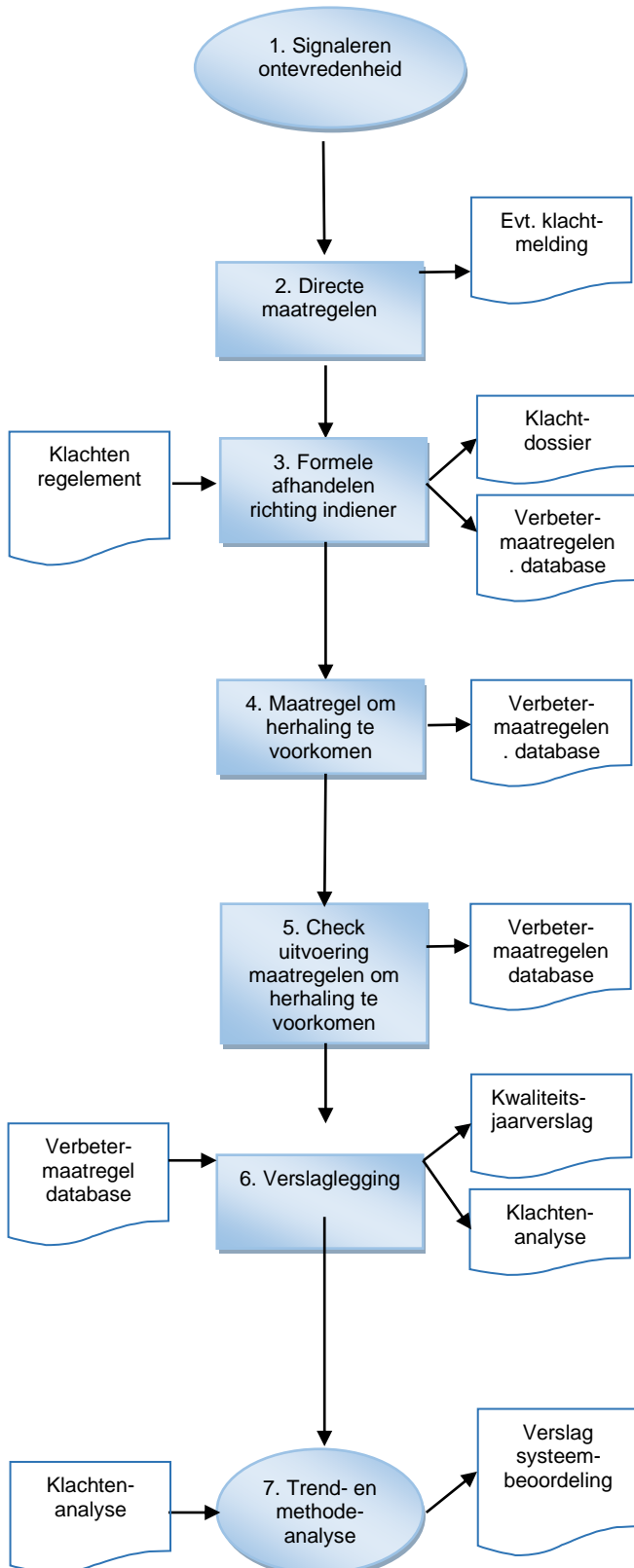
- Uitingen van ontevredenheid worden onvoldoende geregistreerd
- Meldingen worden niet gedaan
- Meldingen bevatten te weinig informatie
- Melder hoort niets terug na melding
- Geen maatregelen om herhaling te voorkomen
- Geen periodieke analyse van trend en bijzonderheden

### **Indicatoren:**

- Alle meldingen van ontevredenheid worden in behandeling genomen en zijn geregistreerd.

### **Begrippen:**

Klacht: Elke uiting van ontevredenheid van cliënt



#### 1. Medewerker:

- Signaleert uiting ontevredenheid cliënt (of diens vertegenwoordiger)
- Meldt uiting ontevredenheid aan teamleidster

#### 2. Teamleidster/ kwaliteit medewerker

- Bespreekt de uiting van ontevredenheid met de cliënt (of diens vertegenwoordiger) en tracht een oplossing te vinden
- Vraagt de klager of deze tevreden is met de afhandeling en wijst indien dit niet het geval is op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen
- Geeft formele klachten via het klachtenformulier of e-mail door aan de centrale klachtencoördinator / kwaliteitsmedewerker

#### 3. kwaliteit medewerker

- Registreert formele klachten in de 'verbetermaatregelen database' en legt een klachtdossier aan
- Draagt zorg voor de formele afhandeling door het relevante management conform het klachtenreglement
- Registreert de richting klager genomen maatregel in de 'verbetermaatregelen database'
- Draagt zorg voor dossiervorming conform het klachtenreglement

#### 4. Eigenaar:

- Beoordeelt de mogelijkheid en noodzakelijkheid van het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen
- Noteert de maatregel om herhaling te voorkomen én de datum waarop deze ingevoerd moet zijn in de 'verbetermaatregelen database'
- Draagt zorg voor het tijdig doorvoeren van de maatregel
- Draagt er zorg voor dat de teamleden op de hoogte zijn van de doorgevoerde verbeter maatregel.

#### 5. kwaliteit medewerker

- Checkt of de maatregel om herhaling te voorkomen is genomen en effectief is; zo niet, dan verder bij stap 4
- Noteert de wijze van checken en de conclusie in de 'verbetermaatregelen database'

#### 6. kwaliteit medewerker

- Stelt aan het eind van het jaar een klachtenanalyse op (trendanalyse en beoordeling klachtenmethodiek)
- Draagt zorg voor verslaglegging ten aanzien van klachten in het Kwaliteitsjaarsverslag

#### 7. Eigenaar en kwaliteit medewerker

- Trekken – aan de hand van de opgestelde analyse - conclusies t.a.v. de effectiviteit van de klachtbehandelingsmethodiek tijdens de systeembeoordeling
  - Dragen zorg voor het vermelden van de conclusies en maatregelen in het verslag van de systeembeoordeling
- Kwaliteitsmedewerker:**
- Registreert de tijdens de systeembeoordeling vermelde maatregelen (t.a.v. de trendanalyse en de klachtenmethodiek) in de 'verbetermaatregelen database' (de uitvoering en bewaking verloopt zoals beschreven bij stap 4 en 5)