

Klachtenreglement

Definitie

Een klacht is de melding van iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Focus in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Focus, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

Iedere klacht wordt als een mogelijkheid tot verbetering gezien. Indien de oplossing van de klacht niet door Focus kan worden bewerkstelligd, wordt in overleg met de indiener naar eventuele alternatieven gezocht.

Toepassingsgebied

Alle medewerkers, klanten en cliënten van Focus worden op de hoogte gebracht van ons klachtenreglement. Het klachtenreglement wordt intern en op de website beschikbaar gesteld.

Doelen

- Op zorgvuldige wijze individuele uitingen van ongenoegen van cliënten en opdrachtgevers serieus afhandelen – van ontevreden naar tevreden.
- Komen tot veranderingen in de werkwijze van/bij Focus indien klachten een structureel karakter dragen

Verantwoordelijkheden

- De directeur van Focus is eindverantwoordelijk voor een juiste en naar tevredenheid afgehandelde klacht.
- De leidinggevende is in de meeste gevallen verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klacht, eventueel bijgestaan door de kwaliteitsmanager.
- Alle medewerkers van Focus kunnen een klacht in ontvangst nemen, zowel schriftelijk als mondeling.

Werkwijze

1. Melden klacht bij leidinggevende op dag 1

De ontvanger meldt de klacht dezelfde dag aan zijn direct leidinggevende. De klacht wordt schriftelijk vastgelegd in een klachtenformulier (v02). De leidinggevende kan zich laten bijstaan door de kwaliteitsmanager of door de directeur. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De afhandelaar van de klacht is nooit degene die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft.

2. Contact over klacht binnen 2 werkdagen

Uiterlijk binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht wordt in ieder geval contact opgenomen met degene die de klacht heeft ingediend en vindt een telefonisch of face-to-face

gesprek plaats. Ofwel om meer duidelijkheid te krijgen over de klacht, ofwel om de klacht af te handelen.

3. Aanbod binnen 2 weken

De afhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is rekening houdend met contractuele afspraken en verwachtingen. Vervolgens besluit hij – eventueel na overleg met de algemeen directeur – of er een genoegdoening of vervangende/extra dienst wordt aangeboden. De afhandelaar doet telefonisch het aanbod, uiterlijk 2 weken na binnenkomst van de klacht en peilt de tevredenheid bij de klant. Dit telefonische aanbod wordt zo mogelijk schriftelijk bevestigd.

4. Vastleggen acties en resultaten op klachtenformulier binnen 3 weken

De afhandelaar legt de acties, het aanbod en het resultaat vast op het *klachtenformulier* en verstuurt deze naar de kwaliteitsmanager. De afhandelaar draagt zorg voor een goede afhandeling van wat is afgesproken met de klager.

Indien de afhandeling niet leidt tot de gewenste afhandeling

Indien de afhandeling binnen Focus niet leidt tot de gewenste afhandeling, dan wordt er indien nodig een externe partij in geschakeld.

Afsluiten klacht

Na afhandeling wordt het klachtenformulier opgeborgen in het klachtendossier door de kwaliteitsmanager. In E-Synergy wordt een registratie vastgelegd over de klacht.