Procedure 350.2 Klachtenbehandeling medewerkers

Doel: Het op een doelmatige manier afhandelen van klachten en het opsporen van oorzaken van klachten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Referenties Verbeterregister
Bijlage Huishoudelijk Reglement

Werkwijze:
Onder klacht verstaan wij: Een schriftelijke uiting van onvrede.

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Directie	Vertrouwenspersoon De directie heeft een vertrouwenspersoon benoemd (zie Huishoudelijk Reglement). Medewerkers met opmerkingen of vragen van vertrouwelijke aard kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon. Zo nodig dient de medewerker een klacht in.
2.	Vertrouwenspersoon	Beoordeling De vertrouwenspersoon beoordeelt de klacht van de medewerker, en bepaalt of de klacht gegrond is. Indien nodig worden er gesprekken gehouden met de indiener van de klacht en / of de personen waarop de klacht betrekking heeft.
3.	Vertrouwenspersoon	Oplossing De vertrouwenspersoon noteert de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van een medewerker, bespreekt de leidinggevende dit tijdens een individueel gesprek en/of een overlegmoment. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
4	Kwaliteitscoördinator	Verbeterpunt Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen, zowel correctieve als preventieve maatregelen op effectiviteit beoordeeld. De kwaliteitscoördinator noteert de beoordeling in het verbeterregister.
5.	Vertrouwenspersoon	Archivering De vertrouwenspersoon archiveert documenten die betrekking hebben op de klacht. Deze map is alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris en de directie.

	Verantwoordelijke	Stap
6.	Directie	Evaluatie en bijstelling Eén maal per jaar beoordeelt de directie de klachten, en worden eventuele trends bepaald. Wanneer deze worden geconstateerd, worden er passende maatregelen genomen om herhaling van de problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest. Registratie hiervan vindt plaats in het Verbeterregister en de directiebeoordeling.