

Proces Analyseren Klachten

Versie Historie

| Naam | Datum | Versienr | Omschrijving |
|---------------------|------------|----------|--------------|
| Mark van Dijkhuizen | 22-04-2022 | 1.0 | |
| | | | |
| | | | |

Inhoudsopgave

| | | |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Inleiding | 3 |
| 2. | Werkprocesschema | 3 |
| 3. | Beschrijving werkproces | 4 |
| 4. | Risico's | 6 |
| 5. | Prestatie-indicatoren | 9 |

1. Inleiding

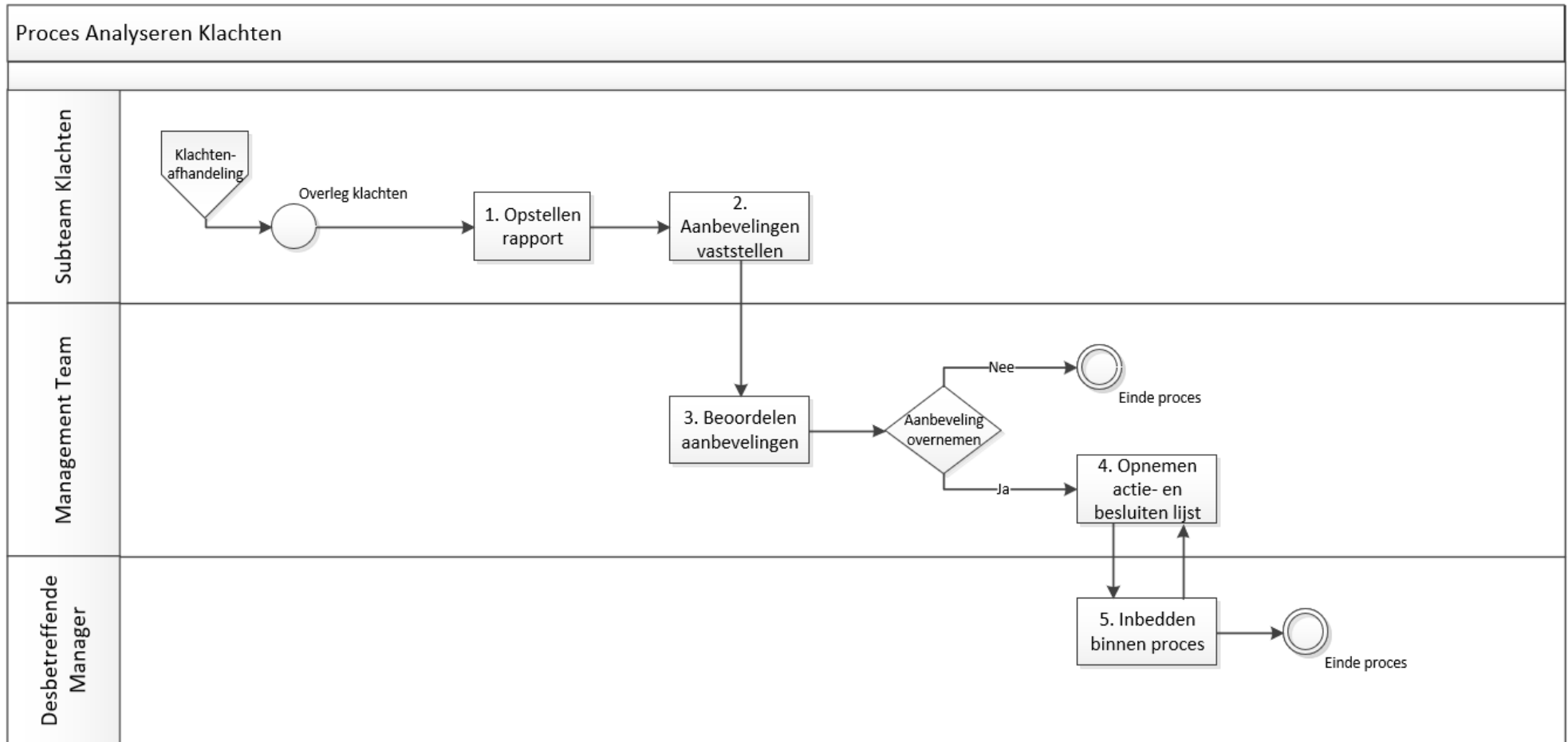
Tweemaal per jaar vind er binnen het klachtenteam in samenspraak met de klachtencoördinator een klachtenanalyse plaats. In dit overleg worden de klachten evenals bijbehorende leerpunten/oplossingen besproken

| | |
|-------------------|---|
| Doel | Het bespreken van klachten, leerpunten en oplossingen. |
| Trigger | Tweemaal per jaar overleg van het klachtenteam en klachtencoördinator. |
| Verwerking | Opstellen rapport, aanbevelingen MT, verwerking door desbetreffend MT lid. |
| Uitvoer | Klachten worden structureel opgelost door inbedding in het proces en MT is op de hoogte van de spelende klachten. |

2. Werkprocesschema

| Stap | Processtap | Subteam Klachten | Management Team | Manager Innen | Klachten coördinator | Desbetreffende Manager |
|------|--------------------------------------|------------------|-----------------|---------------|----------------------|------------------------|
| 1 | Opstellen rapport | R | I | A | | |
| 2 | Aanbevelingen vaststellen | R | I | A | C | |
| 3 | Beoordelen aanbevelingen | | R | A | | |
| 4 | Opnemen in actie- en besluiten lijst | | R/A | | | |
| 5 | Inbedden binnen proces | | I | | | R/A |

| | | |
|----------|-------------|----------------------|
| R | Responsible | Verantwoordelijk |
| A | Accountable | Eindverantwoordelijk |
| S | Supportive | Ondersteund |
| C | Consulted | Geraadpleegd |
| I | Informed | Geïnformeerd |



3. Beschrijving werkproces

| Invoer | Processtap | Verwerking | Uitvoer | Rol |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| Tweemaal per jaar overleg klachten | 1. Opstellen rapport | <p>Het klachtenteam heeft tweemaal per jaar een overleg in samenspraak met de klachtencoördinator. Binnen dit overleg analyseren ze de klachten van het afgelopen half jaar en worden leerpunten / oplossingen besproken. Vragen die aanbod komen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Analyseren wij ingekomen klachten?</i> - <i>Schenken wij voldoende aandacht aan wat er van ons wordt verwacht?</i> - <i>Wat doen wij zelf als een gesprek dreigt te escaleren?</i> - <i>Verplaatsen wij ons voldoende in de situatie van de klant?</i> - <i>Beschikken wij over de juiste vaardigheden?</i> - <i>Gebruiken wij de juiste taal?</i> - <i>Stellen wij de juiste prioriteiten?</i> <p><i>Denken wij genoeg na over de impact van klachten op ons imago?</i></p> <p>Daarnaast wordt een beknopt rapport vastgelegd met daarin aantallen klachten, grondslag klachten en conclusie van de klachten.</p> | <p>Rapport klachten</p> <p>Analyse klachten afgelopen half jaar</p> | Subteam Klachten |
| Overleg klachten | 2. Aanbevelingen vaststellen | Op basis van het opgesteld rapport en de analyse van de klachten stelt het subteam klachten aanbevelingen op voor het Management Team. | Aanbevelingen voor verbeteringen | Subteam klachten Klachtencoördinator |
| Aanbevelingen | 3. Beoordelen aanbevelingen | Het management team beoordeelt de aanbevelingen en bepaalt of ze de aanbevelingen willen overnemen of niet. | Overgenomen aanbevelingen Afgewezen aanbevelingen | Management Team |
| Overgenomen aanbevelingen | 4. Opnemen in actie- en besluiten lijst | Wanneer het management team besluit om de aanbeveling over te nemen dan wordt deze opgenomen in de actie- en besluiten lijst om de | Opgenomen aanbeveling voor monitoring | Management Team |

| | | | | |
|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------------------|------------------------|
| | | inbedding binnen het proces te kunnen monitoren. | | |
| Opgenomen aanbeveling | 5. Inbedden binnen proces | De manager die proceseigenaar is waar de klacht betrekking op heeft zorgt ervoor dat de aanbeveling ingebed wordt binnen het proces. | Aanbeveling ingebed binnen het proces | Desbetreffende manager |

4. Risico's

| | Risico | Beheersmaatregelen | Verantwoordelijk |
|---|--|---|------------------|
| 1 | Aanbeveling wordt niet ingebed binnen het proces | Het management team maakt gebruik van een actie- en besluiten lijst wat ervoor zorgt dat de inbedding gemonitord wordt. | Management Team |
| 2 | Klachten worden niet structureel opgelost | Twee keer per jaar wordt geëvalueerd hoe de klachtenafhandeling gaat. | Manager Innen |

5. Prestatie-indicatoren

| | Prestatie-indicatoren | |
|---|--|--|
| 1 | Uit de actie- en besluiten lijst blijkt dat inbedding van de overgenomen aanbevelingen wordt opgepakt. | |
| 2 | Na inbedding van de aanbeveling komen de klacht de hierop betrekking heeft zelden tot niet terug. | |