

Proces Klachtenafhandeling

Versie Historie

Naam	Datum	Versienr	Omschrijving
Mark van Dijkhuizen	21-4-2022	1.0	Opzet
Mark van Dijkhuizen	26-4-2022	1.1	Na opmerkingen Marianne den Hartog
Mark van Dijkhuizen	28-4-2022	1.2	Na Opmerkingen Lars, werkwijze LLBP
Mark van Dijkhuizen	2-5-2022	1.3	Kleine aanpassing (ontvangstbevestiging formeel wordt verstuurd door klachten coördinator ipv ontvanger klacht)
Mark van Dijkhuizen	6-3-2023	1.4	Verschillende aanpassingen n.a.v. adviesmemo klachten, audit en organogram wijziging.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Werkprocesschema	4
3.	Beschrijving werkproces	6
4.	Risico's	9
5.	Prestatie-indicatoren	10

1. Inleiding

In dit document wordt het proces klachtenafhandeling beschreven. Klachten kunnen onderverdeeld worden tussen informele en formele klachten. Formele klachten zijn klachten zoals beschreven conform verordening klachtenbehandeling (vastgesteld per 1 juli 2018). Formele klachten moeten schriftelijk ontvangen worden en voorzien zijn van: naam, adres en woonplaats van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Een informele klacht is een uiting van ongenoegen in welke vorm dan ook en welke niet in één telefoongesprek opgelost kan worden.

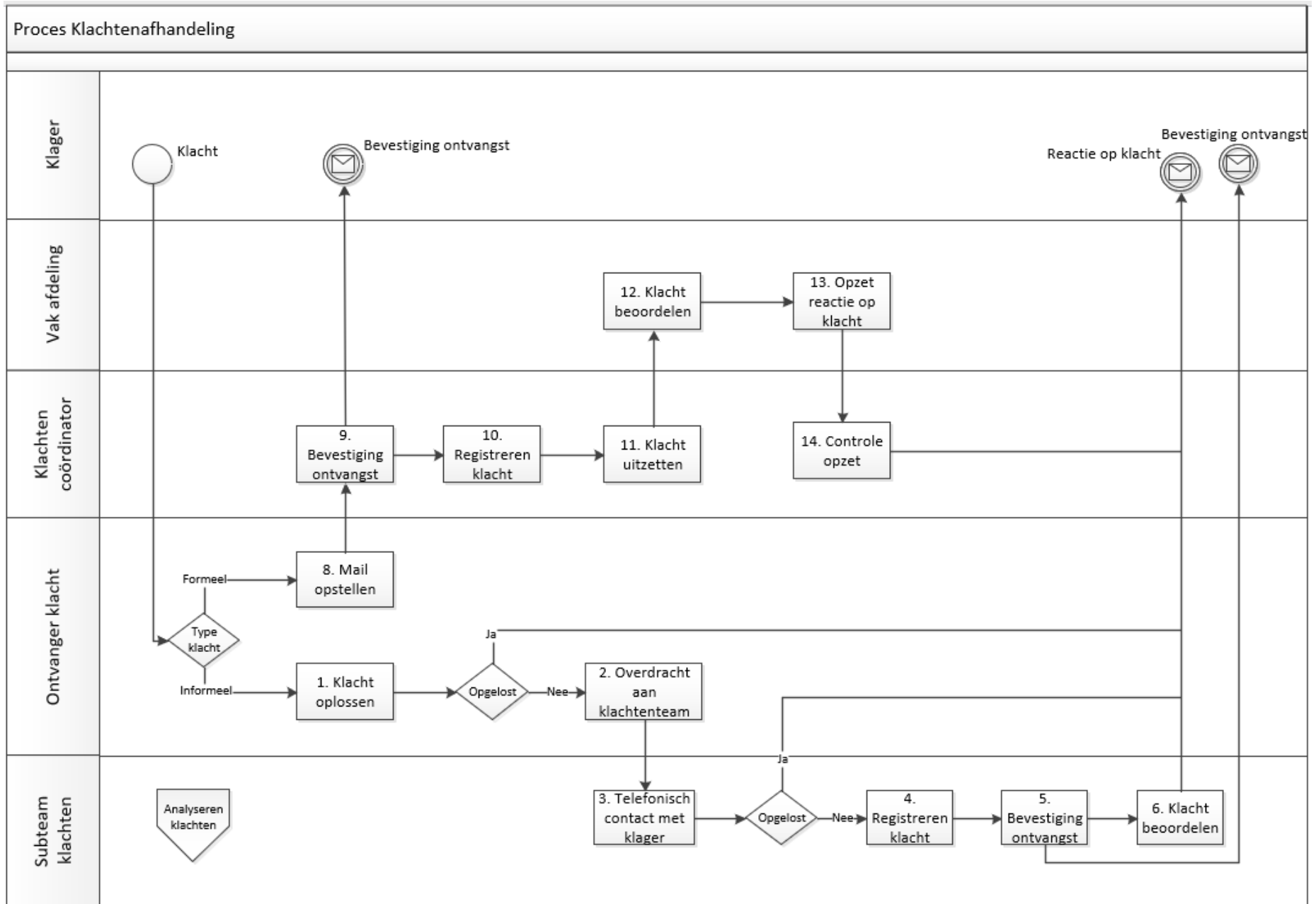
De proceseigenaar is manager dienstverlening.

Doel	Het afhandelen van zowel informele als formele klachten.
Trigger	Formele of informele klacht.
Verwerking	Klachten worden ontvangen, geregistreerd, geanalyseerd en eventuele leerpunten.
Uitvoer	De afhandeling van klachten en analyse van de klachten.

2. Werkprocesschema

Stap	Processtap	Ontvanger klacht	Subteam klachten	Klachten coördinator	Vak afdeling	Manager dienstverlening	B1 team
1	Klacht oplossen (informeel)	R				A	
2	Overdracht aan klachtenteam (informeel)	R	I			A	
3	Telefonisch contact met klager (informeel)		R			A	
4	Registreren klacht (informeel)		R			A	
5	Ontvangstbevestiging sturen (informeel)		R			A	
6	Klacht beoordelen (informeel)		R		C	A	
7	Reactie opstellen (informeel)		R			A	
8	Mail opstellen (formeel)	R		I		A	
9	Bevestiging ontvangst (formeel)			R		A	
10	Registreren klacht (formeel)			R		A	
11	Klacht uitzetten (formeel)			R	I	A	
12	Klacht beoordelen (formeel)				R	A	
13	Opzet reactie op klacht (formeel)				R	A	
14	Controle opzet (formeel)			R		A	S

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



3. Beschrijving werkproces

Invoer	Processtap	Verwerking	Uitvoer	Rol
Klacht	1. Klacht oplossen	Processtap 1 tot en met 7 betreft de informele klachten. De ontvanger van de informele klacht neemt zijn/haar verantwoordelijkheid en pakt de informele klacht op. De ontvanger van de informele klacht kan een ander persoon zijn dan die van afdeling dienstverlening, denk aan piekweken. De ontvanger van de informele klacht beoordeelt de informele klacht en doet dit indien nodig met een collega. Hieruit kan een reactie op de klacht vastgesteld worden wanneer dit mogelijk is (bij voorkeur telefonisch). In het beginsel probeert de ontvanger van de klacht zoveel mogelijk zelfstandig de klacht op te lossen.	<p>Reactie op informele klacht</p> <p>Afgehandelde informele klacht</p> <p>Nog te beoordelen informele klacht</p>	Ontvanger klacht
Nog te beoordelen informele klacht	2. Overdracht aan klachtenteam	Lukt het niet om de informele klacht zelfstandig af te handelen, ook niet na overleg met een collega, dan neemt de ontvanger van de informele klacht contact op met het subteam klachten binnen de afdeling dienstverlening. Dit doet de ontvanger van de klacht middels een warme overdracht door toelichting te geven op de klacht. Vervolgens plaatst de ontvanger van de klacht, de klacht in de portal (KCC klachten). Hier kan dus nooit zo maar een bericht in gezet worden zonder overleg vooraf.	Overgedragen informele klacht aan subteam klachten	Ontvanger klacht
Overgedragen informele klacht	3. Telefonisch contact met klager	Het subteam klachten pakt de klacht op door, indien mogelijk, eerst telefonisch contact op te nemen met de klager.	<p>-Reactie op informele klacht</p> <p>-Afgehandelde informele klacht</p> <p>-Input op informele klacht</p> <p>-Nog te beoordelen informele klacht</p>	Subteam klachten

Nog te registreren klacht	4. Registreren klacht	Het subteam klachten registreert de klacht in het centrale excel bestand voor klachten. Hierin legt het subteam klachten minstens 3 zaken vast: 1. Gaat het om een formele of informele klacht? 2. Om welke grondslag het gaat (bejegening, communicatie of inhoud) 3. Beschrijving van de klacht	Geregistreeerde informele klacht	Subteam klachten
Geregistreeerde informele klacht	5. Ontvangstbevestiging sturen	Het subteam klachten stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager. Dit is een standaard opgestelde ontvangstbevestiging. Wanneer de klacht betrekking heeft op het primaire proces van afdeling basisregistratie & belastingen, dan informeert het subteam klachten de manager basisregistratie & belastingen per mail.	Ontvangstbevestiging aan de klager	Subteam klachten
Nog te beoordelen informele klacht	6. Beoordelen klacht	Het subteam klachten beoordeelt de informele klacht inhoudelijk in samenspraak met de vak afdeling. Het subteam houdt hier de regie.	Beoordeelde informele klacht	Subteam klachten
Beoordeelde informele klacht	7. Reactie opstellen	Het antwoord wordt middels een gesprek (telefonisch of fysiek) of middels een brief aan de klant teruggekoppeld. Als er middels een gesprek de informele klacht afgerond wordt dan stuurt subteam klachten ter bevestiging altijd een samenvatting van het gesprek en de oplossing / het antwoord.	Reactie op de informele klacht Afgehandelde informele klacht	Subteam klachten
Formele klacht	8. Mail opstellen	Processtap 8 tot en met 14 betreft de formele klachten. De ontvanger van de klacht stelt een mail op naar de klachten coördinator over de klacht.	Ontvangstbevestiging aan klager	Ontvanger klacht
Formele klacht	9. Ontvangstbevestiging sturen	De klachten coördinator controleert de voorwaarden of het om een formele klacht gaat. Daarna stuurt de klachten coördinator een ontvangstbevestiging naar de klager. Dit is een standaard opgestelde ontvangstbevestiging.	Klachten coördinator up-to-date	Ontvanger klacht
Formele klacht	10. Registreren klacht	De klachten coördinator registreert de klacht in het centrale excel bestand voor klachten. Hierin	Geregistreeerde formele klacht	Klachten coördinator

		legt de klachten coördinator minstens 3 zaken vast: 1. Gaat het om een formele of informele klacht? 2. Om welke grondslag het gaat (bejegening, communicatie of inhoud) 3. Beschrijving van de klacht		
Geregistreerde formele klacht	11. Klacht uitzetten	De klachten coördinator geeft aan de betrokken vak afdeling (afdeling gegevensbeheer, bezwaar en beroep, waarden of dienstverlening) opdracht om een inhoudelijke reactie te geven.	Klacht gemeld bij desbetreffende vak afdeling	Klachten coördinator
Gemelde formele klacht	12. Klacht beoordelen	De vak afdeling beoordeelt de klacht inhoudelijk.	Beoordeelde formele klacht	Vak afdeling
Beoordeelde formele klacht	13. Opzet reactie op klacht	Aan de hand van de beoordeling stelt de vak afdeling een reactie op die verzend klaar is en stuurt deze aan de klachten coördinator.	Opzet reactie op klacht	Vak afdeling
Opzet reactie op klacht	14. Controle opzet	De klachten coördinator controleert de opzet en inhoud van de reactie. Daarnaast laat de klachten coördinator een tekstuele controle doen door het B1 team. Tot slot stuurt de klachten coördinator deze reactie op naar de klager.	Reactie op de klacht Afgehandelde klacht	Klachten coördinator

4. Risico's

	Risico	Beheersmaatregelen	Verantwoordelijk
1	Problemen worden per individuele klacht opgelost in plaats van te zorgen voor een structurele oplossing.	Tweemaal per jaar vindt er binnen het klachtenteam in samenspraak met de klachtencoördinator een klachtenanalyse plaats. In dit overleg worden de klachten evenals bijbehorende leerpunten/oplossingen besproken. Het klachtenteam doet aan de hand van dit overleg aanbevelingen aan het MT. Binnen het MT wordt dit besproken en verwerkt in de actie- en besluitenlijst.	Manager dienstverlening
2	Op de langere termijn kan een slechte klachtenafhandeling leiden tot beschadiging van het imago van BSR.	Door de klachten structureel op te lossen, zoals aangegeven bij risico nummer 1. Daarnaast door klanten te verrassen door middel van transparantie en een duidelijke (eenvoudige) uitleg. In sommige gevallen zal de klant ook verrast worden door middel van een aardigheidje om excuses te maken.	Manager dienstverlening
3	Inhoudelijk wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost.	Door gebruik te maken van een klachtenteam en klachten coördinator is er expertise binnen BSR wat betreft klachten. Hierdoor kan de ontvanger van een klacht terecht bij 1 punt. Daarnaast weten de klachten coördinator en het klachtenteam waar ze moeten zijn binnen de organisatie voor een inhoudelijk antwoord.	Manager dienstverlening

5. Prestatie-indicatoren

	Prestatie-indicatoren	
1	Klachten hebben een maximale looptijd van 7 dagen.	
2	Het percentage aantal klachten daalt.	
3	Analysen wij ingekomen klachten?	
4	Schenken wij voldoende aandacht aan wat er van ons wordt verwacht?	
5	Wat doen wij zelf als een gesprek dreigt te escaleren?	
6	Verplaatsen wij ons voldoende in de situatie van de klant?	
7	Beschikken wij over de juiste vaardigheden?	
8	Gebruiken wij de juiste taal?	
9	Stellen wij de juiste prioriteiten? Denken wij genoeg na over de impact van klachten op ons imago?	