

## **4.7. Klachtenbehandeling**

### **4.7.1. Inleiding**

Klachten worden niet beschouwd als aanklachten waartegen men zich teweer moet stellen doch als een terechte vraag naar het afleggen van verantwoording over de dienstverlening en een kans om die te verbeteren.

Klachten van opdrachtgevers en klanten betreffen niet alleen de adviezen en diensten die verleend zijn, maar ook de wijze waarop de medewerkers van de klanten zijn behandeld en bejegend. Het kan daarbij onder andere gaan om:

- niet nagekomen afspraken m.b.t. het verstrekken van adviezen
- overschrijden van tijdstermijnen
- lange wachttijden
- onvoldoende informatie.
- onjuiste informatie

### **4.7.2. Doel**

Deze procedure beschrijft de werkwijze bij het afhandelen van klachten van opdrachtgevers en van klanten.

### **4.7.3. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**

Elke medewerker kan een klacht in ontvangst nemen. De Kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het bewaken van het proces van de afhandeling van de klacht.

### **4.7.4. Werkwijze**

#### **Definitie**

Als klacht wordt gedefinieerd een door werkgever of werknemer ervaren tekortkoming van Mepros of één van zijn medewerkers, die hij mondeling dan wel schriftelijk meldt aan een medewerker van Mepros.

#### **Ontvangst van de klacht**

Elke medewerker van Mepros kan een klacht in ontvangst nemen. Klachten worden verwerkt op het Verbeterformulier dat op de Office 365 server te vinden is. Deze medewerker stelt het Verbeterformulier op en noteert dat het gaat om een klacht. De schriftelijke klacht wordt zonder nadere verwerking schriftelijk voorgedragen aan de kwaliteitsmanager. De mondelinge klacht wordt door de medewerker vastgelegd op het verbeterformulier. Het verbeterformulier wordt voorgedragen aan de kwaliteitsmanager met mededeling dat het om de verwerking van een mondelinge klacht gaat.

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

De kwaliteitsmanager beslist, in overleg met de directeur, of de klacht in behandeling wordt genomen op basis van de volgende richtlijnen:

- klachten worden alleen in behandeling genomen als ze rechtstreeks van een opdrachtgever komen, van een medewerker van een opdrachtgever die op het moment van de klacht in dienst is bij de opdrachtgever, of een persoon of instantie die rechtstreeks bij de begeleiding van een bij Mepros aangesloten werkgever of werknemer is betrokken.
- klachten worden alleen in behandeling genomen als deze de werkwijze van Mepros of diens medewerkers of diens toeleveranciers betreffen. Dit kan ook in indirecte zin betrekking hebben om de toeleveranciers van Mepros.

Bij klachten die niet in behandeling worden genomen meldt de kwaliteitsmanager of directeur dit aan de indiener van de schriftelijke klacht, bij een mondelinge klacht gebeurd dit alleen op verzoek van de indiener. Bij klachten die wel in behandeling worden genomen verstuurt de KM een ontvangstbevestiging met vermelding van de geschatte termijn van behandeling.

### **Verwerking van de klacht.**

De kwaliteitsmanager koppelt en schriftelijke terug aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen.

De kwaliteitsmanager verzamelt de voor de analyse van de klacht relevante informatie. (bijvoorbeeld correspondentie of bewijsstukken van afspraken). De kwaliteitsmanager bundelt de gegevens met het verbeterformulier in een klachtendossier of op het verbeterformulier.

De kwaliteitsmanager bepaalt op basis van de soort klacht welke medewerker de klacht het beste kan onderzoeken en overlegt met de medewerker hoe lang deze denkt nodig te hebben voor de analyse van de klacht.

De kwaliteitsmanager overhandigt het klachtendossier aan de medewerker die de klacht zal analyseren.

De desbetreffende medewerker analyseert de klacht en legt de bevindingen vast. De medewerker overhandigt na afronding het klachtendossier aan de kwaliteitsmanager.

De kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van de analyse en het informeren van de klager over de voortgang.

De kwaliteitsmanager rapporteert aan de directeur. De directeur beslist welke maatregelen eventueel genomen dienen te worden. De uitkomsten zullen besproken worden tijdens kerndeskundigen overleg, en daarnaast zal per klacht geanalyseerd worden in welke overlegvormen deze klachten besproken dienen te worden. Na goedkeuring door de directeur brengt de kwaliteitsmanager bij een schriftelijke klacht een rapport uit aan de klager.

Een keer per jaar evalueert de directeur de binnengekomen klachten ten behoeve van het auditplan.