

Klachtenprocedure

Klachten worden door Learnworks (Vitaliteit & Preventie B.V.) gezien als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit.

Klachtenmanagement begint bij

1. luisteren en beoordelen
2. registreren
3. oplossen
4. terugkoppelen naar zowel opdrachtgever / cursist als binnen de organisatie

Daarna komt het proces van

5. analyseren
6. leren
7. doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie

De punten 1 tot en met 4 worden opgepakt door de office manager en de projectleider/manager. De punten 5 tot en met 7 worden uitgewerkt door de projectmanager en worden teruggekoppeld met, indien noodzakelijk, advies ter verbetering van de bedrijfsprocessen aan de directeur.

Ad 1. Luisteren en beoordelen

De office manager is in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor klachten die telefonisch, per mail of fysiek op kantoor gemeld worden. Met behulp van het incidentenformulier registreert de office manager de klacht.

De office manager beoordeelt de klacht en lost indien mogelijk de klacht zelf op. Kan zij de klacht niet zelf oplossen, dan overlegt zij met de projectmanager of met de directeur en wordt binnen 24 uur de ontvangst van de klacht schriftelijk (per mail of per fax) bij de klager bevestigd. Tevens wordt de klacht op het klachtenoverzicht vermeld

Ad 2. Registratie

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van veranderingen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een standaard registratieformulier. Bijkomend voordeel van registratie van klachten kan zijn dat er toezicht is of de klacht correct is afgehandeld. De klacht wordt geregistreerd door de office manager. Duidelijk moet zijn dat door iedere medewerker waar een klacht binnenkomt (ook interne klachten) een klachtenregistratieformulier dient te worden ingevuld. De ontvangen klacht gaat in kopie naar de desbetreffende medewerker, de projectleider en naar de projectmanager. De projectmanager wordt probleemeigenaar van de klacht. De probleemeigenaar bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling.

Ad 3. Oplossen

Klachten dienen naar ieders tevredenheid te worden opgelost. Ernstige klachten, die bijvoorbeeld een claim kunnen veroorzaken, moeten met spoed worden opgelost in overleg met de directeur. Zodra een klacht binnenkomt, zal daarop binnen een week gereageerd worden via een email of telefoongesprek met de klager. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats. Mocht de procedure langer duren, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt dat de klacht is opgelost. De projectmanager benadert de betrokken ingehuurde deskundigen en/of medewerker en brengt de gang van zaken in kaart. Indien nodig neemt hij contact op met de klager voor nadere informatie.

Ad 4. Terugkoppelen

Nadat de projectmanager zich een oordeel gevormd heeft spreekt hij de betrokken ingehuurde deskundigen en/of medewerker hierop aan. Tevens scheidt hij de voorwaarden ter voorkoming van herhaling.

Terugkoppelen naar de klager is belangrijk om een tevreden opdrachtgever/cursist te behouden en terugkoppeling binnen de organisatie is belangrijk voor de kwaliteitsverbetering, maar ook voor tevreden medewerkers en deskundigen. De projectmanager is verantwoordelijk voor schriftelijke terugkoppeling door de office manager naar de klager.

Indien het niet lukt om tot een bevredigende oplossing te komen wordt gezocht naar een onafhankelijke persoon die door beide partijen geaccepteerd wordt.

Ad 5. Analyseren

Door middel van registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. De klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. Aan de hand van deze categorisatie krijgt de projectmanager informatie over en inzicht in de pijnpunten binnen de organisatie. De oorzaak van de klacht moet bij evaluatie centraal staan en niet de symptomen.

Bovenstaande managementinformatie wordt aangeleverd door de office manager onder verantwoordelijkheid van de projectmanager aan de hand van de klachtenregistratieformulieren.

Ad 6. Leren

Klachten zien als een leerproces doet de organisatie groeien. De projectmanager draagt zorg voor terugkoppeling van de collectiviteit van klachten aan de directeur. Door de projectmanager wordt de tevredenheid bij de voormalig klager gemeten na afhandeling van de klacht.

Ad 7. Doorvoeren en verbeteren

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop door de directeur en projectmanager gerichte verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

De projectmanager zal naar aanleiding van de klachtenregistratie adviseren over verbeterpunten. Indien, eventueel ook uit andere bronnen, blijkt dat de prestatie van de ingezette (ingehuurde) deskundige te wensen over laat, dan verplicht Learnworks Vitaliteit & preventie B.V. zich onmiddellijk adequate maatregelen te nemen, zoals b.v. bijscholing, stage of uitsluiting van de desbetreffende deskundige bij desbetreffende opdrachtgever.