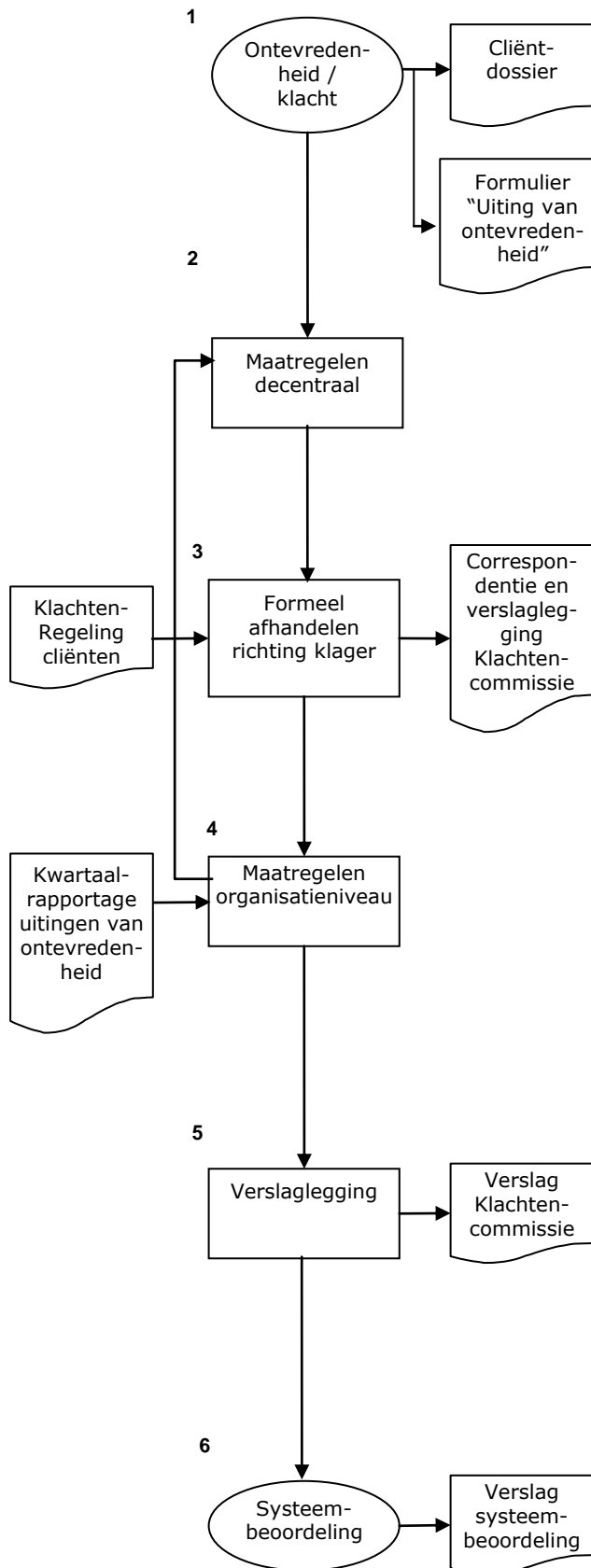


Proces:	Uitingen van ontevredenheid/klachten cliënten	SGL
Proceseigenaar:	Bestuurder	
Uitgiftedatum:	1 juni 2007	
<input checked="" type="checkbox"/> Definitief <input type="checkbox"/> Concept		
HKZ code:	3.4	
Revisienummer:	4	
Datum vaststelling:	19 februari 2009	
Evaluatiedatum:	In behandeling – 4 ^e kwartaal 2013	
Doel:	Het adequaat afhandelen van uitingen van ontevredenheid van cliënten of hun vertegenwoordigers en het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.	
Indicator:	Het percentage maatregelen dat binnen de gestelde termijn (door manager) wordt genomen.	

PROCES UITINGEN VAN ONTEVREDENHEID / KLACHTEN CLIËNTEN



**1. Medewerker:**

- Signaleert uiting ontevredenheid cliënt (of vertegenwoordiger) of ontvangt een klacht.
- Maakt dit bespreekbaar met de cliënt en tracht het te verhelpen, indien nodig met leidinggevende.
- Vult het formulier "Uiting van ontevredenheid" in en stuurt dit naar de leidinggevende.

2. Leidinggevende:

- Bespreekt uitingen van ontevredenheid van cliënten tijdens het werkoverleg met de medewerkers.
- Bepaalt noodzaak tot het nemen van maatregel om herhaling te voorkomen (decentraal niveau) en vult dit, indien dit het geval is, in op het formulier "Uiting van ontevredenheid".
- Draagt zorg voor het nemen van die maatregel.
- Checkt de effectiviteit van de maatregel en noteert dit op het formulier.
- Stuurt formulier naar de directiesecretaris ten behoeve van een kwartaalrapportage voor het Centraal Overleg en bergt het document op in het cliëntendossier.
- Wijst de cliënt, indien nodig, op de mogelijkheid van ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Wijst de cliënt, indien een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, op de mogelijkheid om de klacht formeel in te dienen bij de klachtencommissie en verwijst daarbij naar de Klachtenregeling Cliënten.

3. Klachtencommissie/Raad van Bestuur:

- Handelen formele schriftelijke klachten af conform Klachtenregeling Cliënten.

4. Centraal Overleg:

- Bepaalt bij elke formele schriftelijke klacht én bij rechtstreeks ingediende klachten de noodzaak om maatregelen te treffen ter voorkoming van herhaling waar dan ook in de hele organisatie.
- Stelt zo nodig de benodigde maatregel(en) vast en draagt zorg voor uitvoering ervan.
- Toetst effectiviteit van de betreffende maatregel(en) (eventueel door het inzetten van interne auditoren).

5. Klachtencommissie:

- Maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Dit verslag geeft een overzicht van het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.

6. Raad van Bestuur:

- Bespreekt de (effectiviteit van de) klachtbehandeling tijdens de systeembeoordeling (zie Proces Planning en Control Cyclus).