

HKZ - PROCEDURES

Datum: 29-08-2024

Versie: 2

Pagina 1 van 1

Procedure 350.2 Klachtenbehandeling medewerkers

Doel: Het op een doelmatige manier afhandelen van klachten en het opsporen van oorzaken van klachten, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Referenties
Bijlage Verbeterregister
 Huishoudelijk Reglement

Werkwijze:
Onder klacht verstaan wij: Een schriftelijke uiting van onvrede.

	Verantwoordelijke	Stap
1.	Directie	<u>Vertrouwenspersoon</u> De directie heeft geen vertrouwenspersoon benoemd in verband met de kleine omvang van de organisatie. Medewerkers met opmerkingen of vragen van vertrouwelijke aard kunnen terecht bij de directie. Zo nodig dient de medewerker een klacht in.
2.	Directie	<u>Beoordeling</u> De directie beoordeelt de klacht van de medewerker, en bepaalt of de klacht gegrond is. Indien nodig worden er gesprekken gehouden met de indiener van de klacht en / of de personen waarop de klacht betrekking heeft.
3.	Directie	<u>Oplossing</u> De directie noteert de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van een medewerker, bespreekt de leidinggevende dit tijdens een individueel gesprek en/of een overlegmoment. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
4	Directie	<u>Verbeterpunt</u> Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen, zowel correctieve als preventieve maatregelen op effectiviteit beoordeeld. De directie noteert de beoordeling in het verbeterregister.
5.	Directie	<u>Archivering</u> De directie archiveert documenten die betrekking hebben op de klacht. Deze map is alleen toegankelijk voor de directie.
6.	Directie	<u>Evaluatie en bijstelling</u> Eén maal per jaar beoordeelt de directie de klachten, en worden eventuele trends bepaald. Wanneer deze worden geconstateerd, worden er passende maatregelen genomen om herhaling van de problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest. Registratie hiervan vindt plaats in het Verbeterregister en de directiebeoordeling.