

Klachtenprocedure Stichting HealthNet TPO

1. ALGEMEEN

Doelstellingen

Dit is een protocol voor het omgaan met alle klachten die bij HealthNet binnenkomen.

Hierbij gelden voor het klachtenprotocol de volgende doelstellingen:

- de betrokken medewerkers handelen klachten af op een vooraf vastgestelde eenduidige wijze;
- om huidige servicegraad naar donateurs, klanten en prospects te verhogen;
- ten behoeve van bestuur en/of management inzicht verschaffen in het totale aantal, het soort en de ernst van klachten;
- zodat dit leidt tot aanbevelingen ten aanzien van werkprocessen.

Definitie van een klacht

Een klacht is informatie die aangeeft dat iets - volgens de beleving van de klant - verkeerd is gegaan, of onjuist is aan een uiting of activiteit van HealthNet. Een klacht geeft informatie aan HealthNet hoe zij uitingen of activiteiten naar klanten toe kan verbeteren volgens de normen van klanten.

Een klacht bevat dan ook altijd belangrijke informatie over de klant:

- de klant is gemotiveerd de instelling iets te laten weten;
- de klant doet moeite door te schrijven of bellen;
- de klant vertrouwt erop dat de instelling iets met de informatie kan en/of haar service tracht te verbeteren;
- de klant weet iets wat de instelling (nog) niet weet;
- er is iets fout gegaan.

Algemene richtlijnen

- inhoudelijke politieke standpunten over het beleid van de instelling worden door de directie en bestuur geformuleerd;
- alle klachten worden zo snel mogelijk - maar uiterlijk binnen 14 dagen - beantwoord;
- mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klant hierover bericht;
- de toon van beantwoording is persoonlijk;
- alle klachten worden geregistreerd;
- beroep is mogelijk bij het bestuur van de instelling.

Uitingen van een klacht

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- mondeling, via een brief, per e-mail of per telefoon;
- wat wordt gezegd over de klacht;
- via intonatie; hoe wordt het gezegd;
- heel duidelijk of terloops, bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek of 'tussen de regels door'.

Informatie aan de klant over protocol

Klanten kunnen de informatie aangaande het klachtenprotocol opvragen bij HealthNet of downloaden via de website.

Beroepsmogelijkheid

Mocht de klant ontevreden zijn over de wijze waarop HealthNet TPO haar klant heeft behandeld, dan kan de klant schriftelijk bij het bestuur in beroep. Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

2. INTERNE PROCEDURE

Registreren van een klacht

Elke klacht - telefonisch of schriftelijk – dient te worden genoteerd.

De volgende gegevens dienen altijd genoteerd te worden:

- datum dat de klacht binnenkwam;
- naam van de betrokken medewerker;
- naam, adres, huisnummer, postcode, plaats van de klant;
- telefoonnummer;
- type donateur/klant of prospect;
- type klacht (korte doch volledige beschrijving);
- omschrijving van de actie die aan de klant wordt toegezegd n.a.v. zijn klacht;
- opslaan in de klachtenmap op de netwerkschijf en eventueel in het CRM systeem.

Controle of klacht intern is opgelost

- voordat teruggebeld wordt naar de klant, eerst controleren of met zekerheid te zeggen is dat de beloofde oplossing naar de klant ook daadwerkelijk is uitgevoerd;
- belangrijke gegevens noteren en op terugbelsheet noteren;
- later gegevens invoeren in database.

Steekproefsgewijs worden processen op kwaliteit gecontroleerd, zodat klachten zelfs vermeden kunnen worden.

Verwerken van een klacht

- alle gegevens invullen vervolgens terugbeldatum invoeren waarop verondersteld mag worden dat de beloofde vervolgactie is uitgevoerd (checken of klant nu tevreden is);
- bij zeer ernstige klachten een kopie van de klacht aan de directie sturen;
- in alle gevallen 15 tot 21 dagen later bellen en het resultaat/tevreden checken;
- registreren van oplossing en resultaat.

Terugbellen: de boodschap naar de klant

Er dient terugkoppeling te worden gegeven over de klacht naar de klant, hierbij dienen de volgende boodschappen worden doorgegeven:

- klant bedanken voor de moeite die hij nam HealthNet te informeren;
- klant laten weten dat wij het zeer vervelend vinden dat hij deze ervaring had;
- klant informeren over – eerder besproken – oplossing;
- vragen aan klant of de beloofde oplossing naar behoren is uitgevoerd;
- bij nee, vragen hoe wij de klacht alsnog volgens hem kunnen afhandelen, dit vervolgens doen en dit monitoren totdat klacht alsnog naar behoren is afgehandeld.

Management informatie

Jaarlijks klachten cumuleren en per rubriek rapporteren waardoor overzicht ontstaat waar de grootste kwaliteitwinst te behalen valt (per type klacht en per soort klant).