

## QMS8 – 8.1 Klachten & Kansen Register & 8.2 Klachten procedure

### Inhoud

1.	Introductie.....	2
2.	Verantwoordelijke.....	2
3.	Klachten opname in Register.....	2
4.	Zorgen, vragen en kansen opname in Register.....	2
5.	Tijdslijn voor afhandeling.....	2
5.1	Initieel Contact.....	2
5.2	Onderzoek / afhandelingsperiode.....	3
5.3	Primaire escalatie.....	3
6.	Klachten & Kansen Register review.....	3

# Klachten

## 1. Introductie

In een ideale situatie is onze dienstverlening erop gericht geen klachten voort te brengen. Echter in een veranderende wereld, waar mensen samenwerken, komt het voor dat verwachtingen niet overeenkomen. Om eventuele klachten die zich voordoen juist, tijdig en volledig te behandelen en in een voorspelbaar proces te laten plaatsvinden, teneinde een zo goed mogelijke behandeling voor te staan, hanteert Synnervate onderstaande werkwijze.

Daarnaast kan het zijn dat zich vragen of zorgen voordoen die niet direct tot een klacht leiden, maar wel aanleiding geven de dienstverlening aan te passen. Deze worden tevens vastgelegd volgens de zelfde procedure in behandeling genomen om tot interne verbetering te leiden.

## 2. Verantwoordelijke

de Synnervation Lead-rol heeft de verantwoordelijkheid voor juiste behandeling en afhandeling van klachten.

## 3. Klachten opname in Register

Mensen met klachten wordt verzocht deze schriftelijk (email, brief) aan Synnervate te richten. Als een klacht telefonisch gemeld wordt, wordt aan de melder verzocht deze volgens policy ook op schrift vast te leggen voor verdere behandeling. Telefonische klachten die niet op schrift doorgezet worden, zullen als zorg in behandeling genomen worden en daarmee ter verbetering van de (interne) dienstverlening aangewend worden.

Alle klachten worden vastgelegd in het Register, met naam, datum en details gecategoriseerd en toegewezen aan een verantwoordelijke voor afhandeling (Owner). Het Register wordt gebruikt om de klacht te volgen totdat deze opgelost is en het issue daarmee gesloten kan worden. De indiener wordt periodiek volgens afspraak op de hoogte gehouden.

De vastgestelde bewaartermijn van klachten en hun proces van afhandeling is minimaal 2 jaar na moment van indienen. Klachten en hun afhandeling zullen te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.

## 4. Zorgen, vragen en kansen opname in Register

Zorgen, vragen en kansen worden ook vastgelegd in het Register en op dezelfde wijze behandeld als klachten. Ook deze krijgen een Owner en worden teruggekoppeld aan de inbrenger.

## 5. Tijdslijn voor afhandeling

### 5.1 Initieel Contact

Waar mogelijk dient binnen maximaal drie werkdagen terugkoppeling gegeven te worden over ontvangst en behandeling van de klacht of kans. De behandeling betreft hier minimaal de te ondernemen acties, door wie en wanneer om te onderzoeken hoe deze klacht of kans tot een correcte oplossing te brengen.

## 5.2 Onderzoek / afhandelingsperiode

In geval dat een klacht of kans meer dan de eerste drie dagen ter afhandeling in beslag neemt, zal de behandelaar met de klant tijdsafspraken voor vervolcontact maken, met een initieel maximum van 10 werkdagen. Mocht hiernavolgend meer tijd nodig zijn door aantoonbare omstandigheden, kunnen concrete, separate tijdsafspraken gemaakt worden. Verwachting is dat binnen 10 werkdagen het merendeel van alle issues opgelost zou moeten kunnen zijn. Gedurende de 10 werkdagen zal de indiener volgens te maken afspraken op de hoogte gehouden worden.

## 5.3 Primaire escalatie

Mocht het zo zijn dat de voorgelegde oplossing niet naar tevredenheid is van de indiener, dan wordt de klacht in overleg met de Synnervation lead in behandeling genomen, waarbij de tijdsduur van deze escalatie maximaal 5 werkdagen mag bedragen. de indiener wordt hierbij tevens te kennen gegeven, dat het besluit hieruit voortkomend definitief is inzake deze klacht.

## 5.4 Secundaire escalatie

Mocht de klacht daarop onvoldoende geadresseerd of ingelost zijn, volgens indiener, staat het deze vrij om de geschillenprocedure te starten. Hierbij zullen in geval van geschillen, partijen trachten deze in eerst instantie op te lossen met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation. Mediation zal plaatsvinden onder begeleiding van Guusje van de Ven Mediation, training, coaching, geregistreerd onder Kamer van Koophandelnummer 34325738, adres; Van Breestraat 81- 2 te Amsterdam. Het oordeel van deze instantie is voor CHE Synnervate bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel en adequaat afgehandeld.

Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter.

## 6. Klachten & Kansen Register review

Tenminste jaarlijks, waar wenselijk, sturend op spanning, vaker, wordt door Synnervate het klachtenregister geëvalueerd en worden de hieruit voortkomende acties beoordeeld op effectiviteit, eventuele aanpassingen op processen, rollen en acties tot gevolg hebbend.