

Klachtenprocedure

De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor het geheel van behandeling, analyse en het doorvoeren van eventuele verbetervoorstellen naar aanleiding van ingediende klachten.

Klachtenafhandeling

1. Klachten worden telefonisch of schriftelijk in behandeling genomen, waarbij indiener van de klacht altijd wordt verzocht schriftelijk zijn/haar klacht in te dienen. Het eerste contact betreffende de klacht is altijd met de vaste (of op dat moment acterende) contactpersoon van BIJDA. Een klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat de situatie zich heeft voorgedaan te worden ingediend.
2. De contactpersoon zorgt voor schriftelijke klachtenoverdracht naar de KAM-coördinator. Hij zal binnen 1 werkdag met de contactpersoon in contact treden over de aard en toedracht van de klacht, alvorens een reactie naar indiener van de klacht uit zal gaan.
3. Uiterlijk binnen 2 werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een reactie van BIJDA. Afhankelijk van het type klacht, zal hierin ook een oplossing worden aangedragen. Bij klachten waarvoor dit benodigd is, zal de contactpersoon van BIJDA een termijn noemen (uiterlijk 10 werkdagen) waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
4. De indiener van de klacht ontvangt te allen tijde een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.
5. Klachten, acties en opvolging worden vastgelegd in het daarvoor bestemde klachtenformulier.
6. Indien de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid, wordt een beroep gedaan op De Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Typering van klachten

Klachten worden onderverdeeld in klachten van incidentiele en structurele aard. Bij klachten van incidentiele aard vindt afhandeling doorgaans direct plaats. De KAM-coördinator analyseert op basis van inhoud van de klacht en op reeds bekende klachten of actie (verbetervoorstel) vereist is binnen de organisatie.

Klachtenanalyse

De KAM-coördinator collecteert alle klachten en analyseert deze ieder kwartaal. In de analyse wordt ook de communicatie van de verschillende medewerkers die klachten hebben opgenomen, meegenomen.

Op basis van de kwartaalanalyses worden waar nodig ook verbetervoorstellen (wanneer noodzakelijk, worden deze ad hoc behandeld ten tijde van een klachtmelding) gedaan. Tijdens de jaarevaluatie en interne audits worden (structurele) klachten getoetst op een juiste afhandeling, opvolging van acties en oplossing in het algemeen.