

SWOA heeft een regeling Klachtenbemiddeling vastgesteld. In deze regeling ligt vast hoe gehandeld wordt bij klachten van klanten.

Vastgesteld

De regeling is op 17 maart 2015, na positief advies van de Ondernemingsraad, de ACVB en de Klantenraad vastgesteld en is in werking getreden per 1 april 2015. De vastlegging van de Regeling is nieuw, inhoudelijk is er geen wijziging van beleid. Indien wijziging van CAO of wetgeving een technische aanpassing van deze regeling noodzakelijk maakt wordt hiervan mededeling gedaan aan de Personeelsvertegenwoordiging, de ACVB en de Klantenraad.

Behandeling van de klacht

Iedere stap wordt binnen twee weken afgehandeld. De klant kan altijd de klacht intrekken. Daarmee vervalt de klacht. De klachtenbemiddeling is, indien na een van onderstaande stappen alle gesprekspartners akkoord gaan, beëindigd. De klacht en de ondernomen stappen worden vastgelegd*.

1.1. De melding

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop de klant is behandeld door een medewerker** van SWOA. De klacht kan ook betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de dienstverlening aan de klant.

Een klacht kan bij iedere medewerker gemeld en afhankelijk van de inhoud mogelijk meteen afgehandeld worden. De klacht wordt door de medewerker altijd aan de, bij de klacht betrokken medewerker en de verantwoordelijk leidinggevende bekend gemaakt. De inhoud van de klacht en de gemaakte afspraken worden aan het eind van het gesprek samengevat en teruggekoppeld aan de klant.

1.2. Het gesprek met de medewerker

Indien de klacht niet afgehandeld is gaat de medewerker die onderwerp is van de klacht of betrokken is bij de klacht in gesprek met de klant en informeert de klant over de Regeling klachtenbemiddeling. Aan het eind van dit gesprek wordt bepaald of de volledige klacht of onderdelen van de klacht gegrond is/ zijn. Hierna worden eventueel verbeteracties afgesproken. De medewerker geeft een samenvatting van het gesprek en legt deze ter goedkeuring voor aan de gesprekspartner(s). De leidinggevende van de betrokken medewerker wordt van de afhandeling van de klacht op de hoogte gesteld.

* Werkinstructie Meldingen

Formulier Melding van (bijna) fouten, (bijna) ongevallen, afwijkingen, datalekken, klachten en calamiteiten.

** Onder medewerkers verstaat SWOA in dit document beroepskrachten en vrijwillige medewerkers

1.3. Het gesprek met de leidinggevende

Als het gesprek tussen klant en medewerker niet leidt tot een bevredigend resultaat voor de klant maakt de medewerker dit kenbaar bij de leidinggevende. De leidinggevende nodigt de klager en de medewerker, die onderwerp is van de klacht of betrokken is bij de klacht, uit voor een gesprek. Indien gewenst kan ook gekozen worden voor gesprekken waarbij met de klager en/of de medewerker apart gesproken wordt. De leidinggevende kan direct aansluitend dan wel in een tweede gesprek een oordeel over de klacht geven. Indien van toepassing worden verbeteracties afgesproken. De leidinggevende geeft een samenvatting van het gesprek en legt deze ter goedkeuring voor aan de gesprekspartner(s).

1.4. Het gesprek met de directeur-bestuurder

Indien de klant na het gesprek met de leidinggevende niet tevreden is met de afwikkeling van zijn klacht, kan de klant de klacht voorleggen aan de directeur-bestuurder van SWOA. De directeur-bestuurder volgt dezelfde werkwijze als beschreven bij 1.3. De directeur-bestuurder voert daarnaast ook een gesprek met de leidinggevende die de klacht heeft behandeld.

1.5. De overstap naar de formele klachtenregeling

Als de klant niet tevreden is met de afwikkeling van zijn klacht ook na het gesprek met de leidinggevende /directeur-bestuurder, kan hij zijn klacht voorleggen de Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief. Hierna volgt de formele klachtenprocedure. Informatie op te vragen via leidinggevende/directeur-bestuurder SWOA of kwaliteit@SWOA.nl.