



Doel

Het registreren, beoordelen en mogelijk maken van corrigerende maatregelen met betrekking tot binnenkomende klachten om zo een grotere efficiëntie en een grotere tevredenheid van de klanten te bereiken.

Beschrijving

Van iedere binnenkomende klacht wordt een notitie gemaakt op een klachtenformulier en in het klachtenoverzicht. Indien er per telefoon of persoonlijk een klacht wordt doorgegeven, geldt dit automatisch als ontvangstbevestiging. Als er per brief een klacht wordt ingediend wordt er binnen 1 week een ontvangstbevestiging verstuurd. In de bevestigingsbrief wordt aan de cliënt tevens gevraagd om eventuele onduidelijke aspecten verder toe te lichten. De klachten worden gerubriceerd zodat het tijdens de evaluatie van de klachten makkelijker is om na te gaan of er in een bepaalde rubriek aanvullende actie nodig is.

Er wordt geanalyseerd wat de mogelijke oorzaak is en er wordt de correcte maatregel genomen. (bvb contact opnemen met de leverancier en een garantieregeling claimen; overleg met verwijzer; navragen van de reden van de klacht bij de aanmeter/hulpverlener en de cliënt mogelijk bij een andere aanmeter/hulpverlener van uw bedrijf onderbrengen; het doornemen van de registraties van het dossier en hier acties op ondernemen; nagaan of de afspraken zijn nagekomen en als dat niet het geval is deze alsnog nakomen; nagaan of aan de wettelijke eisen en aan de eisen van de SEMH is voldaan)

Het is mogelijk dat er een bemiddelaar wordt aangewezen die de klacht in behandeling neemt. De bemiddelaar kan een collega zijn die onafhankelijk staat van de zaak waarop de klacht betrekking heeft. Indien nodig wordt een corrigerende maatregel genomen. Er wordt vervolgens nagegaan of de klacht ontstaan is doordat er sprake is van een structureel organisatorisch of incidenteel probleem.

Er worden zonodig preventieve maatregelen genomen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Indien wij er met de klager niet gezamenlijk zijn uitgekomen dient de casus door de cliënt/klager te worden aangemeld bij de klachtencommissie. Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij aangesloten bij de klachtencommissie van de branchevereniging NVOS-Orthobanda, Postbus 22142, 1302 CC Almere, mailen mag naar klachten@nvos-orthobanda.nl.

De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren.

Gebruikte informatiedragers

Klachtenformulier, klantendossier, klachtenoverzicht