

Memo

datum
7 februari 2023

Betreft
Klachtenprocedure CCV

Klachtenprocedure CCV

Het CCV ziet een klacht niet alleen als een signaal dat een product of dienst niet aan de verwachtingen van de klant voldoet, maar ook als een kans om verbeteringen in de eigen producten en processen door te voeren. Daarom worden alle klachten, van zowel relaties van het CCV als van eigen medewerkers, uiterst serieus genomen. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Binnen het CCV wordt de volgende definitie voor een klacht gebruikt:
Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid in relatie tot onze producten en diensten waarvoor een oplossing wordt verwacht.

Een klacht dient altijd bij het secretariaat ingediend te worden, daar zal ook de procesmatige begeleiding van de klacht liggen. De analyse van de klacht, de oplossing voor de eigenaar van de klacht en de verbeteringen van het product of in het proces worden uitgevoerd door de verantwoordelijk leidinggevende.

ACTIVITEITEN EN PROCES

Basis	Registreren van de klacht
Beschrijving	De klacht wordt door het secretariaat ontvangen en geregistreerd in het document 'overzicht klachten'. In geval van onduidelijkheid over de aard van de klacht vindt overleg plaats met de kwaliteitsmanager.

Basis	Versturen ontvangstbevestiging
Beschrijving	De verzender van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging vanuit het CCV. In deze brief/mail wordt melding gemaakt van de ontvangst van de klacht en de doorlooptijden (10 werkdagen) waar de eigenaar van de klacht rekening mee dient te houden.

Basis	Toewijzen klacht
Beschrijving	Het secretariaat wijst de klacht toe aan een projectleider en leidinggevende.

Basis	Beeoordelen klacht
Beschrijving	De verantwoordelijk projectleider en leidinggevende beoordelen de klacht en verklaren deze wel of niet ontvankelijk.

Basis	Opstellen motivatie afwijzing klacht
Beschrijving	Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, stellen de projectleider en leidinggevende een gemotiveerd schrijven op voor de indiener van de klacht.

Basis	Versturen afwijzing naar indiener klacht
Beschrijving	Het secretariaat verwerkt de afwijzing en verstuurt het aan de indiener van de klacht.

Basis	Behandelen klacht
Beschrijving	Op het moment dat de klacht ontvankelijk wordt verklaard door de leidinggevende, wordt deze klacht behandeld door de projectleider of leidinggevende.

Basis	Bewaken van de procesgang
Beschrijving	Het secretariaat rappelleert zo nodig na 5 werkdagen.

Basis	Informereren klager
Beschrijving	De eigenaar van de klacht wordt door het secretariaat geïnformeerd over de uitkomsten van de behandeling van de klacht door de verantwoordelijk projectleider/leidinggevende.

Basis	Ontvangen reactie klager
Beschrijving	De reactie van de eigenaar van de klacht wordt ontvangen op het secretariaat.

Basis	Afsluiten klacht
Beschrijving	De klacht wordt afgesloten binnen het CCV door het secretariaat.

Basis	Nemen van maat- regelen (corrigerend of preventief)
Beschrijving	Op basis van de behandeling van de klacht neemt de verantwoordelijk projectleider/leidinggevende of de kwaliteitsmanager corrigerende of preventieve maatregelen. Dit om ervoor te zorgen dat de klacht niet nogmaals kan voorkomen.

Basis	Gebruiken dossier voor analyse klachten
Beschrijving	Het klachtendossier wordt door de kwaliteitsmanager gebruikt om jaarlijks een analyse te kunnen maken van de klachten voor het MT en de organisatie.