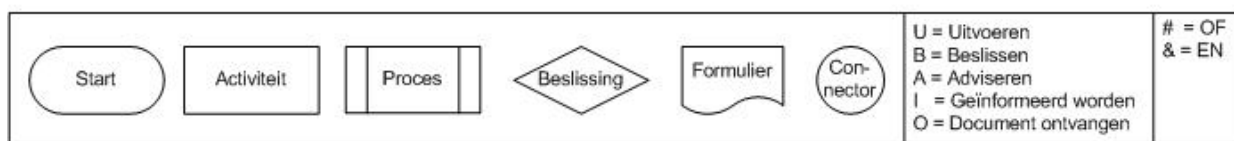


KP05	Kwaliteitshandboek Nova Contract Kwaliteitsprocessen Klachtenprocedure	Versie 7.1	Pagina: 1 van 3 Datum: 22-09-2008
-------------	---	----------------------	--------------------------------------

Doel	Deze procedure beschrijft het behandelen van een klacht van een klant (zowel intern als extern) over de dienstverlening.
Relatie	KP04: Corrigerende en preventieve maatregelen KP02: Beoordeling kwaliteitssysteem
Betrokkenen	Medewerker Kwaliteitsmanager Verantwoordelijk leidinggevende Directeur Administratief medewerker
Verantwoordelijkheid	Deze procesbeschrijving is vrijgegeven door de directeur van Nova Contract. De eindverantwoordelijkheid voor de klachtenprocedure ligt bij de directeur van Nova Contract. De kwaliteitsmanager kan als deskundige op het onderwerp van dit proces geraadpleegd worden.
Eisen	De werkzaamheden worden conform deze procesbeschrijving uitgevoerd. De mogelijkheid tot het indienen van een klacht is bekend bij zowel medewerkers als klanten.
Formulieren / documenten	F16: Klachtenformulier F18: Klachtenregister

1. Medewerker 2. Kwaliteitsmanager 3. Verantwoordelijk leidinggevende	4. Directeur 5. Administratief medewerker 6.	1	2	3	4	5	6	Ref
	De medewerker van Nova Contract ontvangt de klacht en stuurt een kopie naar de kwaliteitsmanager.	U	O					F16
	De klacht registreren in het klachtenregister.					U		F16
	De leidinggevende bepaalt in overleg met de kwaliteitsmanager of de klacht ontvankelijk is.	U	U					WI-1
	De kwaliteitsmanager neemt het besluit of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.	B						
	De indiener van de klacht ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.			U				
	De klacht wordt binnen een termijn van drie weken behandeld.			U				WI-2 F16
	I.o.m. betrokken medewerker wordt een conceptantwoord opgesteld. Deze brief wordt ter beoordeling aan de kwaliteitsmanager voorgelegd.	O	U					
	De brief wordt definitief vastgesteld o.b.v. conceptbrief en mogelijke juridische aspecten.	U	U			O		
	Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt indiener reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt partijen schriftelijk op de hoogte gesteld.					U		F18
	Eik half jaar worden de behandelde klachten geevalueerd. De resultaten worden in een rapport vastgelegd.	U		O				KP02
	Aan de hand van de klachtenevaluatie wordt bepaald of er verbetervoorstellen of corrigerende maatregelen genomen worden.	O		U				KP04



KP05	Kwaliteitshandboek Nova Contract Kwaliteitsprocessen Klachtenprocedure	Versie 7.1	Pagina: 3 van 3 Datum: 22-09-2008
-------------	---	----------------------	--------------------------------------

WI-1 Een klacht is ontvankelijk als deze:

- op naam is gesteld (anonieme klachten worden niet in behandeling genomen)
- betrekking heeft op zaken die het afgelopen jaar actueel waren
- betrekking heeft op een zaak waartegen geen wettelijke bezwaar mogelijk is

WI-2 Indien gewenst kan tijdens de behandeling de klacht mondeling besproken worden met de indiener en, indien van toepassing, met degene(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. In dit geval wordt een kort verslag van het gesprek gemaakt op het klachtenformulier.

Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van het gesprek, heeft hij/zij het recht op een gesprek met de directeur.