

Naam document: Procedure klacht afhandeling	Proceseigenaar : Directie
Documentnummer: 03.2.1	Procesbeheerder: Directie
	Datum vaststelling: 13-08-2018
	Datum laatste wijziging: 15-02-2021

1. DOELSTELLING

In deze procedure wordt beschreven op welke wijze Stichting Samen Top een formele klacht afhandelt zodanig dat de afhandeling op een rechtvaardige, snelle en uniforme wijze geschiedt.

2. TOEPASSINGSGBIED

Alle medewerkers die in opdracht van Stichting Samen Top werkzaam zijn binnen de organisatie.

3. RISICO'S

- Klachten komen niet aan bij de klachtencommissie en kunnen niet in behandeling worden genomen.
- Cliënten/klanten zijn niet op de hoogte van deze procedure.

4. DOCUMENTEN

Document	Omschrijving document
Klacht registratie formulier	In dit formulier worden klachten geregistreerd met een uniek ID
Klachten meldings formulier Samen Top	Middels dit formulier kunnen klachten ingestuurd worden.

5. WERKPROCES

No	Korte beschrijving van processtap + functie uitvoerder	Uitvoerder, werkwoord, tijd en registratie (hyperlink naar onderliggende documenten)
1	Medewerker van organisatie ontvangt een klacht	Medewerker van Samen Top ontvangt klacht en vraagt de klager om het schriftelijk op te stellen en in te dienen via klachten@samentop.nl of per brief in te sturen. Op de site is deze informatie te vinden, doorverwijzen naar site kan ook: https://www.samentop.nl/ik-heb-een-klacht-of-een-compliment/
2	Zorgadministratie stuurt bevestiging	Zorgadministratie stuurt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst naar klager.
3	Zorgadministratie zet klacht in klachtregistratie formulier en stelt directie op de hoogte	Medewerker zorgadministratie zet de klacht in het klachtenregistratie formulier en brengt de directie op de hoogte.
4	Directie beoordeelt klacht en schrijft actieplan	Directie beoordeelt de klacht, schrijft actieplan en zet binnen 1 week acties uit naar medewerkers.
5	Medewerkers voeren actieplan uit	Medewerkers voeren acties/actieplan uit richting het oplossen van de klacht.
6	Directeur evalueert actie plan	Directeur evalueert het actieplan, klachtproces en het resultaat
7	Opgelost: Directie sluit klacht	Als de klacht opgelost is, beschrijft de directeur het doorlopen proces + verwerkt de bevindingen in het klachten registratie formulier en sluit de klacht.
8	Niet opgelost: Directie zet klacht door naar geschillen commissie	Als de klacht niet opgelost is en tot een officieel geschil dreigt te komen, wordt de klacht doorgezet naar de geschillen commissie. Dit kan zowel door de directie als door de klager gedaan worden. (Nb: Iedereen kan/mag de klacht doorzetten)