

Klachtenprocedure wasserijdienst

Doelstelling van de klachtenprocedure

- Het waarborgen van een correcte en eerlijke afhandeling van klachten van aanbieders en andere betrokken partijen.
- Het bieden van een duidelijke structuur en richtlijnen voor het indienen van klachten.

Definitie

- **Klacht:** elke uiting van onvrede met betrekking tot de uitvoering van de wasserijdiensten;
- **Indiener:** de partij die een klacht indient, in dit geval zijn dit de logistieke medewerkers;
- **Leverancier:** deze partij ontvangt een mail van de melding/klacht en dient deze te voorzien van feedback.

Proces indienen melding/ klacht en afhandeling:

- Klachten/meldingen worden door logistieke medewerkers van het Maastricht UMC+ in het FMIS (PLANON) ingediend;
- De leverancier krijgt per e-mail een bericht met deze klacht/melding. In diezelfde mail staat een linkje dat de leverancier dient te gebruiken om de oorzakenanalyse en afhandeling van deze melding te registreren.
- Na het versturen van de feedback komt de leverancier terug in een lijst met meldingen. Mochten er nog meldingen openstaan, dan kan de leverancier deze ook verwerken;
- Mochten er geen meldingen/ klachten meer openstaan, dan kan de leverancier de pagina sluiten;
- De melding/ indiener ontvangt automatisch bericht dat de melding is afgehandeld.

Op deze wijze heeft het Facilitair Bedrijf MUMC+ een volledige registratie van melding plus voortgang en vervolgens afhandelen/afmelden in één systeem.

Dit is voor het Facilitair Bedrijf noodzakelijk om te voldoen aan haar verplichtingen vanuit het kwaliteitssysteem, namelijk continue verbeteren van uit de PDCA-cyclus.