



Klachtenprocedure

FACILITAIRE DIENST

1. Doel

In dit document staat wat de Facilitaire dienst (FD) onder de definitie klacht ten aanzien van de facilitaire dienstverlening verstaat. De Facilitaire servicedesk AMC en het Servicepunt Facilitaire dienst VUmc krijgen kaders die ondersteunen bij het categoriseren van de klacht t.o.v. andere meldingen of storingen.

Daarnaast wordt uitvoerig beschreven hoe het proces van klachtenafhandeling door FD wordt uitgevoerd, hoe wij vanuit klachten continue reflecteren en verbeteren en op welke wijze klachten worden gerapporteerd.

2. Doelgroep

Leidinggevenden en medewerkers van de Facilitaire dienst.

3. Inleiding

Klachten zijn een onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem. We leren immers van klachten en voeren op basis daarvan verbeteringen door om de oorzaken van klachten te verkleinen.

3.1. Definitie klacht

Omdat een klacht voor iedereen een andere betekenis kan hebben en misverstanden niet bijdragen aan een goede verstandhouding met onze klanten, uniforme werkwijze en rapportage, is het goed om te weten wanneer FD van een klacht spreekt. Voor de definitie van een klacht sluiten wij aan bij ISO 10002:

Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Deze definitie is een ruim begrip. Om voor de Facilitaire servicedesk AMC en het Servicepunt Facilitaire dienst VUmc vanuit alle binnenkomende meldingen een klacht te categoriseren geven we de volgende voorwaarden aan een klacht:

- Klacht bevat een duidelijk signaal van ontevredenheid;
- Klacht bevat een signaal van een herhalend karakter (d.w.z. een melding die meerdere keren is gedaan en niet wordt opgepakt)
- Gevolg van de klacht heeft impact op meerdere afdelingen/gebouwdelen/doelgroepen

Indien een melding aan minstens één van bovenstaande voorwaarden voldoet, dan categoriseren de Facilitaire servicedesk AMC en het Servicepunt Facilitaire dienst VUmc de melding als een klacht.

Bij een klacht is er sprake van in gebreke zijn; de vooraf gedefinieerde dienstverlening is niet (correct) uitgevoerd.

De lokale servicedesks behandelen alleen klachten die betrekking hebben op de facilitaire dienstverlening. Klachten bestemd voor andere afdelingen worden doorgestuurd naar de juiste divisie of dienst. Zij handelen hun eigen klachten af en koppelen terug naar de melder.

3.2. Kanalen

De klachten die via front- of backoffice voor FD binnenkomen moeten gemeld worden bij de lokale servicedesks en geregistreerd worden in registratiesysteem Ultimo.

Medewerkers van FD verwijzen melder naar Ultimo of naar de lokale servicedesks.

Klachten, die ingediend zijn door patiënten of bezoekers, komen via diverse emailadressen en/of via het servicecentrum van Dienst patiëntenzorg naar de lokale servicedesks.

3.3. Prestatie-indicatoren

FD vindt het belangrijk dat het helder is wat de klant kan verwachten. Hierom stelt FD een aantal prestatie-indicatoren op men zich verplicht houdt:

- De lokale servicedesks sturen binnen 8 werkuren een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht naar de melder.
- De verantwoordelijke lijnmanager (of gedelegeerde) geeft binnen 5 werkdagen een schriftelijke of telefonische terugkoppeling naar de melder. Aanvullend wordt bij telefonische afhandeling een schriftelijke terugkoppeling van het gesprek aan de lokale servicedesks gegeven.

3.4. Rapportage

De volgende klachtenrapportages worden opgesteld:

Niveau	Rapportage	Frequentie	Opsteller	Ontvanger
Operationeel	Klachtenexport uit Ultimo (uitsluitend bedoeld als monitor voortgang afhandeling, onderdeel kwaliteitsdashboard)	Maand	Kwaliteit FD	Clustermanager i.g.v. achterblijven afwikkeling klachten
Tactisch / strategisch	Kwaliteitsrapportage FD	Kwartaal	Kwaliteit FD	MT FD

4. Verantwoordelijkheden

Functie	Verantwoordelijkheid
Klachtenbehandelaars (Lijnmanagers)	• Oorzaak-gevolg analyse uitvoeren n.a.v. klacht • Ad-hoc oplossingen aanbieden en uitvoeren • Lange termijn verbeteringen doorvoeren ter voorkoming in toekomst • Geeft terugkoppeling over klacht naar klant en lokale servicedesks
Servicedesk/servicepunt	• Controleren volledigheid van binnengekomen klacht • Registreren klacht in registratiesysteem • Zetten de klacht uit naar de verantwoordelijke lijnmanager • Monitort de prestatie-indicatoren en stuurt bij de lijnmanagers aan op het voldoen aan de prestatie-indicatoren • Sluiten van de klacht na terugkoppeling van lijnmanager
Kwaliteit	• Controleert de kwaliteit van de oorzaak-gevolg analyses en terugkoppelingen naar melder • Monitort voortgang uitvoering verbeteringen. Hiervoor wordt maandelijks een rapport uit Ultimo geëxporteerd. Stagnaties en trends worden met de clustermanager besproken tijdens de maandelijkse MT clustergesprekken. • Stelt rapportages op voor MT en neemt deze data structureel op in de MT-kwartaalrapportages kwaliteit • Beheert de klachtenprocedure als onderdeel van kwaliteitssysteem en voert wijzigingen in de procedure door.

5. Uitvoering

5.1. Klachten afhandelen

De workflow in bijlage 1 geeft het proces met de stappen van de klachtenontvangst en afhandeling weer. In de terugkoppeling vanuit de lijn naar de klant staat altijd het volgende benoemd:

- De SMART geformuleerde oplossing van de klacht
- Een concreet actieoverzicht waarin staat wat er gedaan zal worden om de klacht op te lossen, wie daarvoor verantwoordelijk zijn en wanneer het gereed zal zijn
- Wat deze klacht betekent binnen het werkproces op langere termijn (continu verbeteren)

Het is belangrijk dat men de terugkoppeling naar de klant in de juiste toon weet te omschrijven. Hiervoor kan ondersteuning gevraagd worden aan de communicatieadviseur FD.

Om ervoor te zorgen dat klachtenafhandeling goed ingebed wordt in de organisatie, is het belangrijk dat het onderwerp klachten ook standaard op de agenda komt te staan van diverse overleggen. Elk kwartaal staat het onderwerp klachten als integraal onderdeel van de rapportage Kwaliteit & Veiligheid op de agenda van het MT FD.

Bij het bespreken van klachten binnen de afdeling geldt een aantal uitgangspunten die we Amsterdam UMC-breed hanteren:

- Een klacht is een gratis tip over de prestatie van de afdeling, geen aanval op personen. Behandel een klacht en de melder daarom altijd positief. De melder heeft de moeite genomen om ons te laten weten wat er niet goed ging.
- Handel klachten zoveel mogelijk op een persoonlijke wijze af. Ga als eerste reactie even langs of bel de melder.
- Zorg ervoor dat medewerkers vrijuit een klacht kunnen bespreken over hun eigen proces/werk. Beloon ze voor de moeite die ze getoond hebben om de klacht aan te dragen en bespreek hoe in de toekomst klachten voorkomen kunnen worden.

5.2. Monitoren afhandelen klacht

Een schriftelijke terugkoppeling op een klacht moet binnen maximaal 5 werkdagen plaatsvinden vanuit de lijnmanager. Als dit niet gebeurt, dan maakt Kwaliteit FD hiervan melding in het maandelijkse MT clustergesprek waarna de verantwoordelijke lijnmanager actie onderneemt. De lokale servicedesks monitoren wekelijks de voortgang en geven zo nodig het betreffende lijnmanagement een signaal in geval van opgelopen achterstanden. Hierin wordt benoemd:

- Meldingsnummer van klacht
- Klachtomschrijving
- Datum van voorgevallen klacht
- Verantwoordelijke lijnmanager
- Einddatum afhandeling

Een klacht die langer dan 10 werkdagen openstaat wordt aan de hand van bespreking maandoverzicht openstaande klachten, door Kwaliteit geëscaleerd naar de desbetreffende clustermanager en dient binnen 8 werkuren afgehandeld te worden.

6. Uitzonderingen

Klachten van patiënten of bezoekers die afdeling- of divisie-overstijgend zijn, worden gecoördineerd door de Centrale Klachtencommissie.

Ontvangen ideeën of suggesties worden niet meegenomen in deze klachtenprocedure.

7. Definities en afkortingen

FD	Facilitaire dienst
ISO 10002	Customer Complaint Management System
Ultimo	Facilitair Managementinformatiesysteem
FMS	Facility Management and Safety
CVF	Commissie Veilige Faciliteiten
MT	Managementteam
Lijnmanagement	Leidinggevenden afdelingen

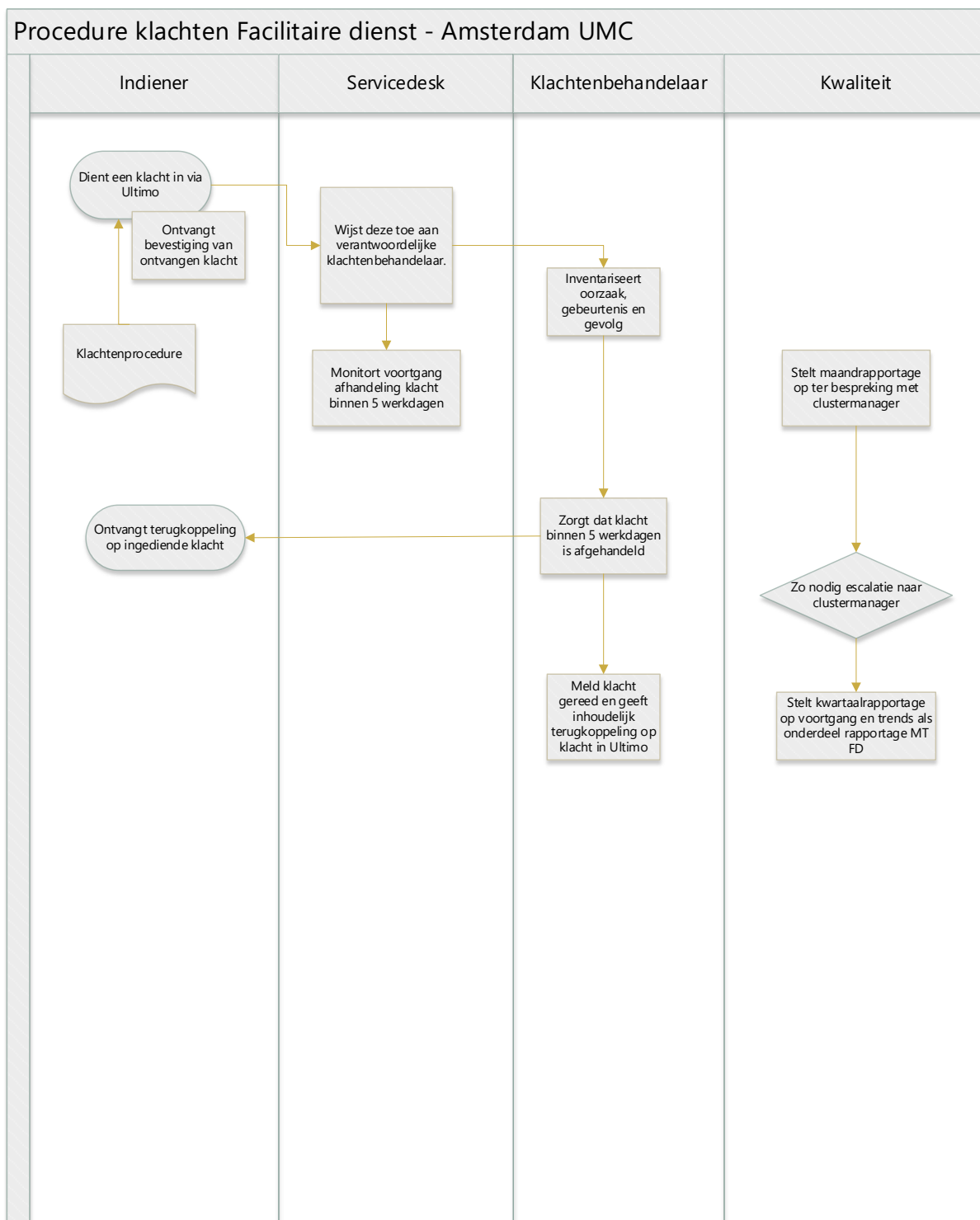
8. Verwijzingen en relevante informatie

Amsterdam UMC

- [Rechten en plichten patiënt - procedure - Amsterdam UMC](#)
- [Klachtenregeling Amsterdam UMC](#)
- [Klacht melden in Ultimo - handleiding](#)
- [Werkinstructie Facilitaire meldingen](#)

- [A. Formulier klachten/suggesties AMC van patiënten en bezoekers](#)
- [A. Omgaan met een ontevreden patiënt](#)

Bijlage I. Workflow Klachtenafhandeling



Bijlage II. Klachtenbehandelaars

[Zie ook Organogram - Facilitaire dienst Amsterdam UMC](#)

Amsterdam UMC

Afdeling / Dienst	Verantwoordelijke functie
Operationele inkoop, Supply en Beheer	Hoofd
Decentrale Bevoorrading	Hoofd
Goederenontvangst, magazijnen en Post	Hoofd
Transport	Hoofd
Patiëntenvoeding AMC	Hoofd
Patiëntenvoeding VUmc & Horeca	Hoofd
Schoonmaak	Hoofd
Patiëntenlogistiek	Hoofd
Beveiliging	Hoofd
Security Risk Management	Hoofd
Medewerker Services	Hoofd
Publiek Services	Hoofd