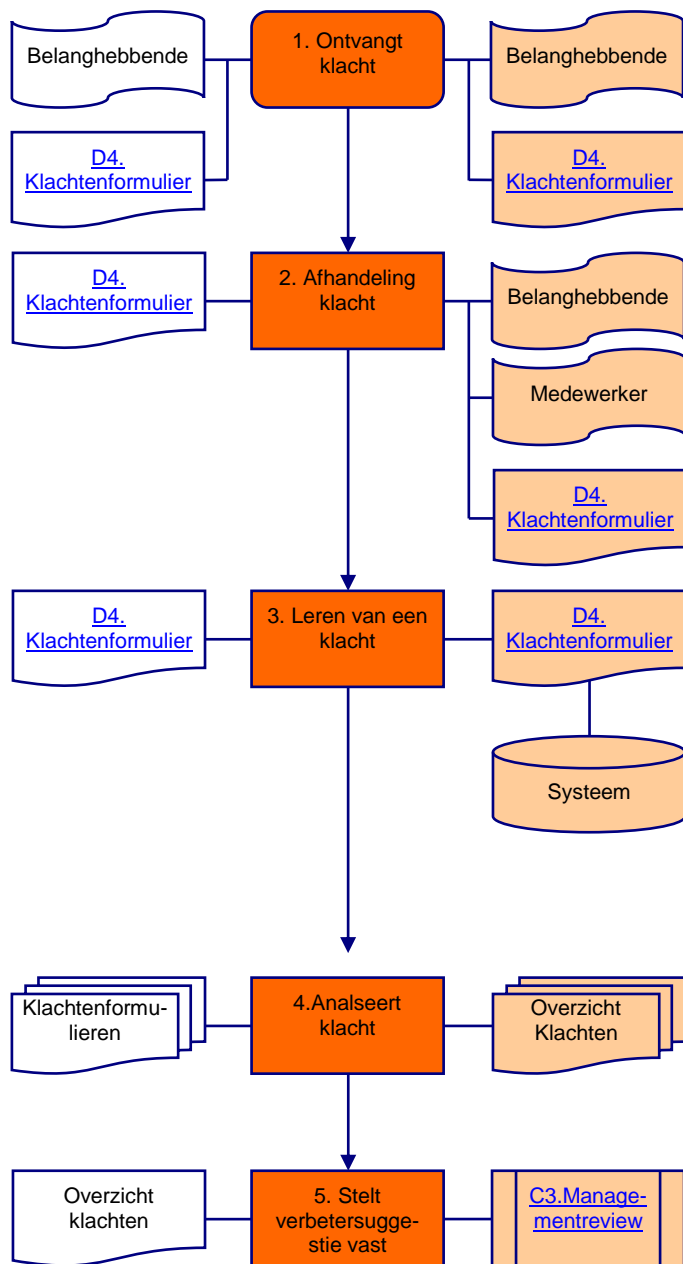


## KLACHTEN & VERBETERIDEEËN



### Definitie externe klacht:

Wanneer een belanghebbende meldt dat Odyssee niet voldoet aan de op schrift gestelde eisen of uitgesproken verwachtingen.

### Definitie intern verbeteridee:

Wanneer een medewerker van Odyssee meldt dat een dienst of programmagroep niet voldoet aan de op schrift gestelde afspraken en/of verbetering van deze afspraken mogelijk is.

#### 1. Medewerker:

- ◆ Ontvangt een klacht van een belanghebbende;
- ◆ Maakt op de G-schijf in map Klachten een submap aan met klachtnummer en datum;
- ◆ Hangt documenten (brief, mail) in de map;
- ◆ Informeert manager.

#### 2. Manager:

- ◆ Onderzoekt klacht, neemt contact op met belanghebbende en indien de klacht een medewerker betreft, met de medewerker waarover geklaagd wordt;
- ◆ Stelt herstelactie vast en communiceert dit met belanghebbende en slaat betreffende documenten op in de submap op de G-schijf. Draagt zorg voor een juiste afhandeling en toetst of klacht naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost.

#### 3. Manager:

- ◆ Analyseert oorzaak klacht/verbeteridee en legt deze vast;
- ◆ Stelt de te nemen interne verbeteractie vast;
- ◆ Draagt zorg voor juiste afhandeling van de interne verbeteractie;
- ◆ Evalueert of verbeteractie effectief is geweest;
- ◆ Verwerkt afgehandelde klacht door alle betreffende informatie op te slaan in de submap op de G-schijf.

#### 4. Kwaliteitsmanager:

- ◆ Maakt elk kwartaal een klachtenoverzicht vanuit de map Klachten op de G-schijf;
- ◆ Analyseert de gegevens en stelt vast of de afwijkingen incidenteel of structureel zijn;
- ◆ Neemt indien nodig maatregelen.

#### 5. Kwaliteitsmanager:

- ◆ Analyseert jaarlijks de gegevens en rapporteert hierover in de managementreview.