

Procesbeschrijving

Naam proces:	Klachten proces
Naam document:	Procedure klachtenafhandeling
Versie:	1.0
Datum:	8-05-2019
Proceseigenaar:	Stafbureau ONS
Autorisatie:	MT-ONS

Doel

Dit document heeft als doel het beschrijven van de procedure voor het afhandelen van klachten die bij ONS worden ingediend.

Kaders en uitgangspunten

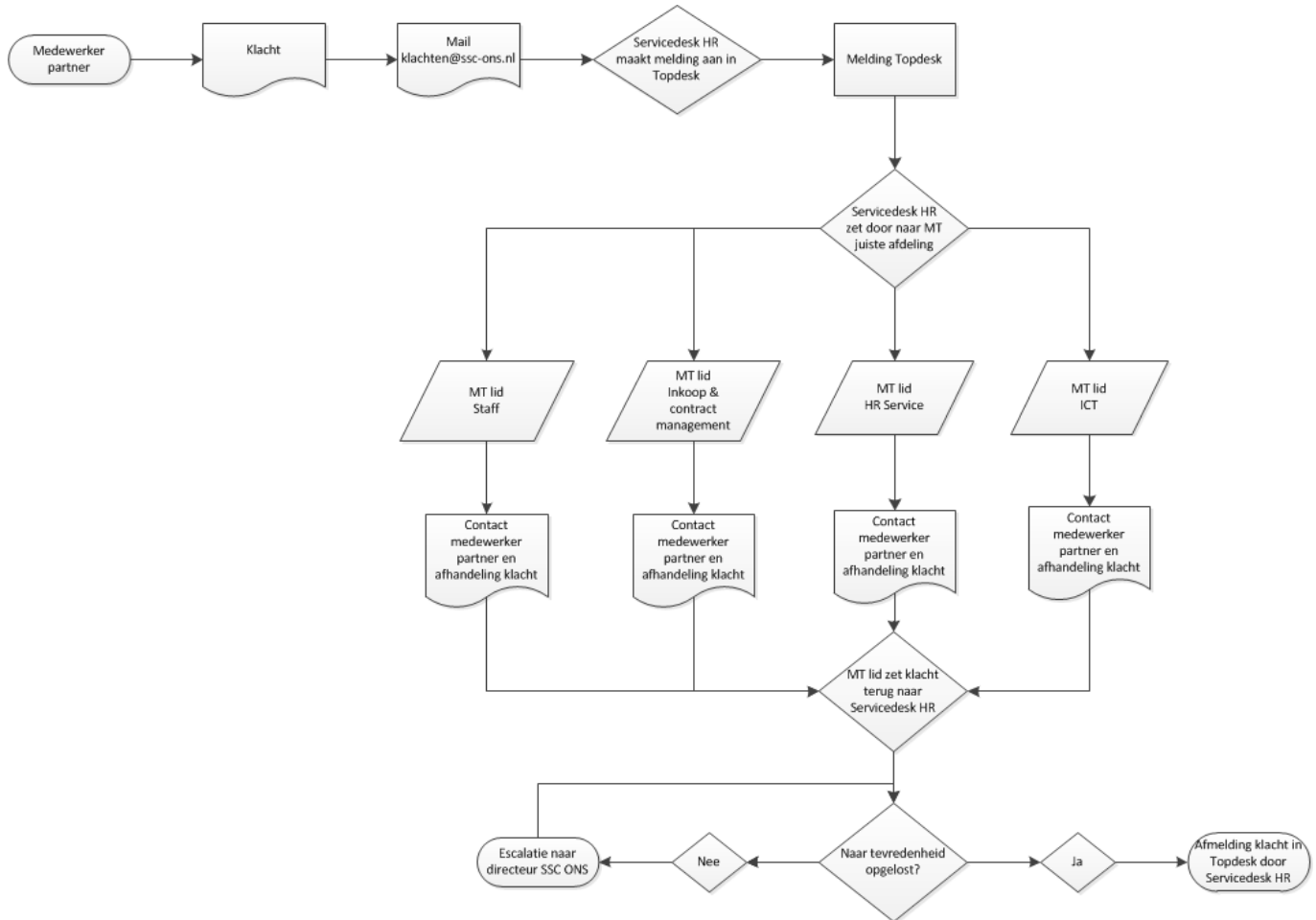
Uitgangspunten zijn:

- Elke medewerker van één van de partners van ONS een klacht in kan dienen;
- Leveranciers van ONS kunnen een klacht kunnen indienen;
- Klanten van onze partners (burgers en bedrijven) kunnen geen klacht direct bij ONS indienen. Klanten van partners van ONS dienen hun klacht in bij de betreffende partner van ONS;
- Klachten worden afgehandeld door een MT lid van de betreffende afdeling van ONS.

Kaders zijn:

- Klacht heeft betrekking op bejegening of wijze van dienstverlening door (één van de) medewerkers van ONS;
- Klacht heeft betrekking op uitvoering van de overeenkomst tussen leverancier en (medewerker van) ONS.

Procedure



Beschrijving met interacties

1. Medewerker van de partner dient een klacht in via mail. De mail wordt verstuurd naar klachten @ssc-ons.nl
2. De klacht wordt door de Servicedesk HR aangemaakt in Topdesk
3. De klacht wordt in Topdesk door de Servicedesk HR doorgezet naar de MT behandelaarsgroep van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft.
4. Een lid van het MT van de betreffende afdeling neemt telefonisch contact op met de aanmelder van de klacht en handelt de klacht af met de medewerker
5. Het MT lid die de klacht telefonisch heeft afgehandeld werkt de klacht ook in Topdesk bij en zet deze vervolgens terug naar de Servicedesk HR
6. Indien de indiener van de klacht vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost wordt er door het behandelende MT lid een escalatie naar de directeur SSC ONS gestart.

7. De Servicedesk HR meldt de klacht in Topdesk af, hiermee wordt een mail verstuurd (waarin de afmelding is opgenomen) naar de aanmelder.
8. SSC ONS zorgt er voor dat er binnen 2 werkdagen een eerste reactie is gegeven op de ingediende klacht, een klacht is binnen 2 weken volledig afgehandeld.
9. Elk kwartaal wordt er door de Servicedesk HR een rapportage gemaakt die betrekking heeft op de in het betreffende kwartaal ingediende klachten.