

Intern Klachtenprotocol SAB

Dit protocol beschrijft de interne werkwijze binnen SAB voor de behandeling van klachten van klanten, stakeholders of andere belanghebbenden. Het is een aanvulling op de formele klachtenregeling en is bedoeld voor medewerkers die betrokken zijn bij de registratie, beoordeling en afhandeling van klachten.

1. Ontvangst en registratie van klachten

- Klachten kunnen binnenkomen via e-mail of per post.
- De medewerker die de klacht ontvangt, stuurt deze direct door naar de verantwoordelijke klachtencoördinator.
- Binnen 2 werkdagen registreert de coördinator de klacht in het interne registratiesysteem (SharePoint).

2. Bevestiging aan de klager

- De klachtencoördinator stuurt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Hierin wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen en wanneer een reactie kan worden verwacht (richtlijn: binnen 3 weken).

3. Interne beoordeling en toewijzing

- De coördinator beoordeelt de aard van de klacht en wijst deze toe aan de juiste behandelaar (afdelingshoofd, teamleider, etc.).
- Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de klacht toegewezen aan een andere leidinggevende om belangenverstrengeling te voorkomen.

4. Onderzoek en hoor-wederhoor

- De behandelaar verzamelt relevante informatie en documenten.
- Zowel de klager als eventueel betrokken medewerker(s) worden gehoord.
- Alle gesprekken worden feitelijk en neutraal vastgelegd.

5. Afhandeling en terugkoppeling

- De behandelaar stelt een schriftelijk oordeel op over de klacht.
- De klachtencoördinator verstuurt dit oordeel namens SAB naar de klager, inclusief eventuele corrigerende maatregelen.
- Indien nodig wordt voorgesteld om de klager door te verwijzen naar een externe geschilinstantie (bijv. Ministerie I & W of ILT).

6. Archivering en rapportage

- Alle klachten worden bewaard in een beveiligd dossier, conform AVG.
- Klachten worden geanonimiseerd opgenomen in de jaarlijkse evaluatie en managementrapportages.

- De directie bespreekt jaarlijks trends en aanbevelingen voor verbetering.

7. Verantwoordelijkheden

- Klachtencoördinator: eerste aanspreekpunt, registratie, voortgangsbewaking.
- Behandelaar: inhoudelijke beoordeling en onderzoek.
- Directie: toezicht op naleving protocol en doorvoeren verbetermaatregelen.
- Alle betrokkenen zijn gehouden aan vertrouwelijkheid en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens (conform AVG).