



BEHEER VAN KLACHTEN EN MELDINGEN

Herd



Herd bv | Kasteeldreef 5b | 3191 Schiplaken
+32 475 91 45 88 | contact@herd-advies.be | BE 0766.277.531



Ook geen overzicht meer op al de inkomende klachten en meldingen? Burgers hebben vandaag de dag hoge verwachtingen van lokale besturen en worden ook mondiger in het formuleren van hun (on)tevredenheid. Niets mis mee natuurlijk, maar veel lokale besturen worstelen wel met de meldingen die in diverse vormen langs verschillende kanalen binnenstromen. Herd helpt om de klachten en meldingen efficiënter te beheren.

WAT

Herd ondersteunt lokale besturen bij het uitwerken van een beleid rond klachten en meldingen. Concrete output hiervan zijn onder andere een klachten- en meldingenreglement, procestekening en ondersteuning bij de implementatie.

AANLEIDING

Het decreet Lokaal Bestuur (DLB) stelt voor lokale besturen minimumeisen waaraan een klachtenbehandelingssysteem moet voldoen. In het kader van organisatiebeheersing wordt er door Audit Vlaanderen ook steeds meer nadruk gelegd op een performante klachtenbehandeling. Het opzetten van een goed functionerend klachten- en meldingenmanagement is daarbij noodzakelijk.

DOELSTELLING

Herd helpt de organisatie met het optimaliseren van het beleid voor klachten en meldingen door het implementeren van een duidelijk proces waarbinnen rollen en functies helder zijn en dat omkaderd wordt door een reglement.

HOE

Herd gaat projectmatig en pragmatisch samen met het lokaal bestuur aan de slag. We analyseren de bestaande werking en stellen concrete acties voor tot verbetering. Die worden vervolgens geïntegreerd in een reglement en bijbehorende flow. Tot slot ondersteunen we ook bij de implementatie van het nieuwe klachten- en meldingenbeleid.

STAPPENPLAN

Stap 1: Voorbereiding

In de eerste fase wordt de bestaande werking geanalyseerd en besproken met de betrokken medewerkers. Bestaat er al een reglement? Welke flow volgen klachten en meldingen binnen de organisatie nu? In deze fase worden ook de verwachtingen van het bestuur over het behandelen van de klachten en meldingen in kaart gebracht.

Stap 2: Opstellen actieplan

Aan de hand van een analyse van de huidige situatie én met de input van de betrokken medewerkers stellen we quickwins en structurele verbeteringen voor. Die gieten we vervolgens in concreet actieplan, dat wordt voorgesteld aan het bestuur of management. We gaan aan de slag met eventuele feedback en passen ons actieplan daaraan aan.



Stap 3: Opmaak reglement

De wettelijk vastgelegde afspraken over termijnen en beroepsmogelijkheden worden samen met de interne verwachtingen vastgelegd in een actueel reglement dat als kader kan dienen voor het operationeel proces (flow). Het nieuwe reglement wordt goedgekeurd door de bevoegde organen.

Stap 4: Opmaak flow

We maken een flow op die weergeeft welke weg meldingen vanaf nu zullen doorlopen in de organisatie om tot de verantwoordelijke behandelaar te komen. Dat maakt organisatiebrede en uniforme afhandeling mogelijk. Ook rollen en verantwoordelijken worden in deze stap helder bepaald.

Stap 5: Implementatie

Herd ondersteunt de organisatie bij de implementatie van het nieuwe klachten- en meldingenbeleid en gaat desgewenst mee op zoek naar een geschikt beheerssysteem. Ook het uitschrijven van een handleiding, het organiseren van opleidings- en infomomenten en begeleiden van externe en interne communicatie kunnen we voor onze rekening nemen.

EINDPRODUCTEN

We maken een aantal documenten op om verder mee aan de slag te gaan.

- Nieuw of herwerkt klachtenreglement op maat van uw organisatie
- Heldere flow die klachten en meldingen doorlopen

KOSTPRIJS

Vraag uw offerte aan sander@herd-advies.be.