

KWALITEITSREGELING DE NIEUWE OOSTER 2007.

Coördinator Kwaliteitsbewaking : Micha de Ruwe
Telefoon : 020 - 60 80 643
Bereikbaar : ma t/m do 08.00 - 16.00 uur
vrij 08.00 – 12.00 uur

1. Wat is een melding?

Een melding is een signaal dat wij krijgen om de aandacht te vestigen op een aspect van onze dienstverlening die (naar de mening van de melder) voor verbetering vatbaar is.

Meldingen zijn onder te verdelen in (werk-)opdrachten, klachten, ernstige klachten, vragen en opmerkingen. Werkopdrachten zijn afkomstig van mensen die een verzoek indienen om een bepaalde taak te laten uitvoeren. Indien een melder ontevreden is over de afhandeling van de melding, wordt het een klacht. Indien een nabestaande of bezoeker onheus wordt bejegend door een werknemer, of wordt geschaad in de directe rouwverwerking, dan is het een ernstige klacht. Hoewel het niet altijd prettig is om een kritische opmerking te krijgen, staan we hier wel voor open. We moeten het juist van deze signalen hebben om onze dienstverlening op een hoog peil te houden.

2. Wie kan een melding doen?

Nabestaanden, rechthebbenden van een locatie, bezoekers van ons park en zij die beroepsmatig van De Nieuwe Ooster gebruik maken, kunnen een melding doen. De melding kan betrekking hebben op zaken of personen. Wanneer men zich stoort aan een omstandigheid of situatie en hierover iets wilt zeggen, dan wordt hiertoe de gelegenheid geboden. Als voorwaarde voor het in behandeling nemen van een melding stellen wij dat de indiener zich bekend maakt en ook wat diens relatie is tot de betreffende aangelegenheid.

3. Anonieme meldingen.

Meldingen waarvan de indiener en diens verblijfadres onbekend blijven worden niet in behandeling genomen.

4. Waar en wanneer kan een melding worden ingediend?

Een melding kan schriftelijk, telefonisch of mondeling worden ingediend.

Schriftelijke meldingen kunnen als volgt worden geadresseerd:

De Nieuwe Ooster, Begraafplaats, Crematorium, Gedenkpark
t.a.v. mevrouw M. de Ruwe, coördinator kwaliteitsbewaking
Kruislaan 126
1097 GA Amsterdam

Telefonische meldingen kunnen worden ingediend tijdens kantooruren, van maandag tot en met vrijdag van 7.30 - 17.00 uur onder telefoonnummer: 020 - 60 80 608. De coördinator kwaliteitsbewaking is rechtstreeks bereikbaar onder telefoonnummer: 020 - 60 80 643.

Mondelinge meldingen kunnen worden gedaan bij iedere medewerker van De Nieuwe Ooster. Dit kan bij de portiersloge, bij de balie op het kantoor, in de Aula of op het park. Vanuit de Aula of het park zullen de medewerkers in de meeste gevallen doorverwijzen naar de balie op het kantoor of de portiersloge. De medewerker zal gegevens noteren aan de hand waarvan de melding in behandeling zal worden genomen. Naam, adres en telefoonnummer van de indiener evenals een omschrijving van de melding zijn noodzakelijk voor een goede verdere afhandeling.

5. Centrale registratie van meldingen.

De centrale registratie ligt in handen van de coördinator kwaliteitsbewaking.

6. Schriftelijke bevestiging ontvangst van een melding.

De ontvangst van iedere melding wordt schriftelijk bevestigd, tenzij gevraagd wordt om een telefonisch onderhoud met een medewerker van de Buitendienst, waardoor de melding in behandeling wordt genomen. De schriftelijke bevestiging gebeurt middels een brief waarin staat vermeld dat de melding is ontvangen en in behandeling genomen. Werkopdrachten worden binnen 30 dagen afgehandeld, echter werkopdrachten betreffende steenhouwwerk of waar een offerte uit voortvloeit worden binnen 60 dagen afgehandeld. Klachten en ernstige klachten, worden onmiddellijk afgehandeld.

7. Behandeling van de melding.

Na het op schrift stellen van een (telefonische of mondelinge) melding door de medewerker worden de meldingsformulieren afgegeven aan de coördinator kwaliteitsbewaking. Schriftelijke meldingen gaan rechtstreeks naar de coördinator kwaliteitsbewaking.

De coördinator kwaliteitsbewaking controleert de gegevens, nummert de melding en registreert alle meldingen in de begraaf- en crematieadministratie (Cibis) en in een onafhankelijk registratiesysteem (Excell). Hierna ontvangt de melder een brief waarin de ontvangst van de melding wordt bevestigd. Uitzonderingen hierop zijn meldingen waarbij expliciet om telefonisch contact wordt gevraagd, of waarbij een telefonisch contact ter verheldering noodzakelijk is.

Vervolgens beoordeelt de coördinator kwaliteitsbewaking aan de hand van de omschrijving van de melding welke afdeling en medewerker als behandelaar kan optreden en zorgt voor een directe verspreiding van de melding. Als het een klacht of een ernstige klacht betreft, gaat deze naar het hoofd Buitendienst of het hoofd Binnendienst.

Ernstige klachten worden door coördinator kwaliteitsbewaking altijd gemeld aan de directeur. De ernst van een klacht kan aanleiding vormen deze op de kortst mogelijke termijn te bespreken met andere leden van het Management Team.

De behandelaar onderzoekt de situatie. Daarna draagt hij/zij zorg voor een duidelijke notitie van de bevindingen en de werkzaamheden die nodig zijn om het probleem te verhelpen. Voor zover mogelijk voert de behandelaar deze werkzaamheden zelf uit. Wanneer het niet mogelijk is of wanneer dit niet lukt binnen de afhandelingstermijn, dan overlegt de behandelaar met de leidinggevende en/of de coördinator kwaliteitsbewaking.

Als het oplossen van de situatie kosten met zich mee brengt neemt de behandelaar daar contact over op met de rechthebbende van de locatie. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk gebeuren.

Wanneer een melding is afgehandeld dan wordt dit genoteerd (zie handleiding procedure) op het meldingsformulier. Dit formulier wordt weer afgegeven aan de coördinator kwaliteitsbewaking. Deze verwerkt de gegevens in de registratie.

8. Periodieke voortgangscontrole op de behandeling van meldingen.

Minstens één keer per week registreert en verwerkt de coördinator kwaliteitsbewaking de nieuw binnengekomen meldingen en de afgehandelde meldingen. Hierdoor is het mogelijk dat alle indieners van een melding binnen één week een brief toegestuurd krijgen waarbij de ontvangst van hun melding wordt bevestigd en de behandelingsprocedure wordt toegelicht.

Eens per kwartaal maakt de coördinator kwaliteitsbewaking een overzicht van de openstaande meldingen en bespreekt de voortgang in de behandeling van die meldingen met het hoofd Buitendienst, hoofd Binnendienst en betrokken behandelaar(s).

9. Duur van de behandeling van meldingen.

Waar mogelijk streven wij naar een directe oplossing van meldingen. Werkopdrachten betreffende beplanting, (klachten en ernstige klachten worden onmiddellijk afgehandeld) is de streeftermijn de opdracht binnen een termijn van 30 dagen af te handelen. Streeftermijn voor werkopdrachten die betrekking hebben op steenhouwwerk is binnen 60 dagen af te handelen.

Wanneer de coördinator kwaliteitsbewaking na het verstrijken van de afhandelingstermijn nog geen afgehandeld meldingsformulier heeft ontvangen, trekt hij bij de behandelaar de stand van zaken na. Overlegd wordt hoe de voortgang van de behandeling verloopt en hoelang het naar verwachting zal duren eer de melding kan worden afgerond. Ook wordt overlegd op welke manier en door wie de indiener hiervan op de hoogte zal worden gesteld.

10. Afronding registratie.

Van alle meldingen wordt het originele exemplaar door de coördinator kwaliteitsbewaking voor een periode van 3 jaar bewaard.

11. Klachten over personen.

Klachten over medewerkers worden beschouwd als ernstige klachten en derhalve direct gemeld aan het hoofd van de desbetreffende afdeling (en de directeur), deze is verantwoordelijk voor de afhandeling. (en de directeur). Mocht de klacht betrekking hebben op de directeur, dan heeft de coördinator kwaliteitsbewaking de instructie de klacht ter verdere behandeling voor te leggen aan de voorzitter van het Dagelijks Bestuur. Ingeval de klacht deze laatste persoon betreft, dan wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur.

Bij de afhandeling van de klacht over één of meer personen worden alle betrokkenen, ook de in het onderhavige geval aangeklaagde(n) door en bij de directeur in de gelegenheid gesteld hun verslag te doen van de omstandigheden welke de aanleiding vormden voor de klacht.

Na afdoening van klachten m.b.t. een persoon of personen wordt, afhankelijk van de aard, omvang en ernst van de behandelde klacht, na overleg met de betrokken medewerk(st)er(s) geoordeeld over het al of niet tijdelijke opname hiervan in het personeelsdossier.

Voor klachten over personen is de coördinator kwaliteitsbewaking gehouden aan geheimhouding.

12. Tekenbevoegdheid uitgaande correspondentie m.b.t. meldingen.

Alle uitgaande correspondentie ten aanzien van meldingen wordt in principe verzorgd door de coördinator kwaliteitsbewaking. Alle correspondentie naar aanleiding van een klacht of een ernstige klacht wordt eventueel na advies van de communicatieadviseur- ondertekend door het hoofd van de afdeling of de directeur.

13. Bijzondere bepaling m.b.t. tekenbevoegdheid.

Indien er sprake is van een schriftelijk ingediende aan het Dagelijks Bestuur gerichte klacht, dan wordt de schriftelijke afdoening -aan de hand van een advies van de directeur-overgelaten aan het Dagelijks Bestuur, tenzij door dit bestuur nadrukkelijk is aangegeven dat de afdoening door de directeur kan geschieden.

14. Regelmatige periodieke rapportage.

Iedere zes maanden maakt de coördinator kwaliteitsbewaking een statistisch overzicht, waarin het verloop van de behandeling van meldingen wordt aangegeven. Dit halfjaarlijkse overzicht wordt besproken in het Management. Daarnaast verzorgt hij de jaarlijkse rapportage. Deze rapportage wordt ter informatie aangeboden aan het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel, de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam en de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

15. Bijzondere regeling m.b.t. uitvaartverzorgers en gedenktekenleveranciers.

Zoals in artikel 2 werd vermeld kunnen ook zij, die beroepsmatig De Nieuwe Ooster bezoeken, gebruik maken van de mogelijkheid om een melding te doen. Dit kan een melding zijn met betrekking tot een door hen zelf, of door hun personeel ervaren situatie of omstandigheid. Maar ook kan het een melding zijn, welke door derden bij deze ondernemers is aangegeven. Nabestaanden die bijvoorbeeld een klacht hebben over een uitvaartplechtigheid of iets dat verband houdt met het aanbrengen van een gedenkteken. In al deze gevallen zal deze ondernemers de gelegenheid worden geboden de bij hen ontvangen klacht met de coördinator kwaliteitsbewaking op te nemen, waarna deze laatste de behandeling ervan conform deze regeling zal overnemen.

16. Gemeentelijke ombudsman.

Wanneer een indiener van een melding niet tevreden is met de behandeling van zijn/haar melding door directeur, resp. Dagelijks Bestuur, dan blijft de mogelijkheid open om de melding voor te leggen aan:

Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam
Amstel 1
1011 PN Amsterdam
Telefoonnummer: 020 – 625 9999

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen
p.a. Postbus 216
1270 AE Huizen
Telefoonnummer: 035 – 5243657

17. Inwerktreding / citeertitel.

In de jaarrapportage over 2006 is een aantal aanbevelingen gedaan tot inhoudelijke wijzigingen. Deze leiden tot aanpassing van de citeertitel. Deze regeling kan derhalve ingaande 1 augustus 2007 aangehaald als: "Kwaliteitsregeling De Nieuwe Ooster 2007".

Amsterdam, mei 2007
M.L. Meuris
Directeur De Nieuwe Ooster