

Klachten- en incidentenprocedure

Voor Favoriet Bureau B.V.

Documentstatus: vastgesteld door de directie | Revisie 21 oktober 2026

Document-ID	05_Klachten_en_incidentenprocedure
Versie / datum	1.0 / 21 oktober 2026
Eigenaar / goedkeurder	Oussama Arrood (kwaliteit) / Directie Favoriet Bureau B.V.

1. Doel, meldkanalen en definities

Ontvangst

Bewoners, opdrachtgevers, medewerkers en ketenpartners kunnen mondeling, telefonisch of schriftelijk een klacht of incident melden aan de aangewezen locatie-/kwaliteitscoördinator. Communiceer de toegankelijke meldkanalen bij start van dienstverlening aan alle betrokkenen.

Onderscheid

Klacht: uiting van onvrede over handelen of dienstverlening. Incident: gebeurtenis die veiligheid, privacy of leefbaarheid schaadt of had kunnen schaden. Afwijking: niet voldoen aan een procedure, doel of PvE-eis. Een gebeurtenis kan in meerdere registers thuishoren met één gekoppelde referentie.

2. Registratie en classificatie

Minimale velden

Registreer melding-ID, ontvangsttijd, kanaal, categorie, zakelijke omschrijving, directe veiligheidsmaatregelen, prioriteit, eigenaar, contractuele termijnen, contact met regisseur/beveiliging, status en sluitingsdatum. Leg alleen noodzakelijke persoonsgegevens vast en beperk toegang.

Prioriteit en responstermijn

Acute nood: onmiddellijk hulpdiensten inschakelen en betrokkenen informeren. Urgente sociale situatie: toepassen van PvE 19-21 inclusief 15/30/60-minuteneisen. Psychosociale/GGZ-signalen: bespreken binnen 24 uur (PvE 27). Reguliere leefbaarheidsmelding: aanpak en oplossing binnen 24 uur (PvE 42). Voor niet-urgente klachten wordt de ontvangst uiterlijk binnen twee werkdagen bevestigd en een passende behandeltermijn vastgesteld als intern beleidsvoorstel; maak geen contractuele termijn hiervan zonder directievaststelling.

3. Onderzoek, besluit en terugkoppeling

Werkwijze

De kwaliteitsverantwoordelijke onderzoekt de feiten, spreekt betrokkenen zo nodig afzonderlijk, beoordeelt ernst, belangen en privacy, stelt een passende maatregel vast en rapporteert aan de melder binnen de afgesproken termijn. Escalatie naar directie bij ernstige, herhaalde of niet-objectief afhandelbare klachten. Beveiliging en gemeentelijke regisseur behouden hun eigen rollen en bevoegdheden.

Sluiting en check

Afsluiting vereist een beschrijving van de genomen maatregel, datum, verantwoordelijke, terugkoppeling en toets op effectiviteit. Herhaling of structureel probleem wordt opgenomen in het verbeterregister. De kwaliteitscoördinator analyseert minimaal per kwartaal patronen.

4. Datalekken en vertrouwelijkheid

Persoonsgegevens

Meld mogelijke datalekken intern direct aan de privacyverantwoordelijke en volg de geldende wettelijke en contractuele afspraken. Deze procedure vervangt geen afzonderlijk AVG-incidentenplan. Geef bewonersgegevens nooit prijs via een openbaar websiteformulier of publieke documentenbibliotheek.

Toepassing binnen Favoriet Bureau

Kwaliteitscoördinator en dossierkoppeling

Oussama Arrod bewaakt de procedure voor meldingen/klachten/incidenten. Elke ontvangst krijgt een uniek nummer, datum, urgentie, behandelaar, opvolgactie en sluitingscontrole; medewerkers hebben alleen toegang voor zover hun taak dit vraagt. Relevante thema's worden tijdens periodieke kwaliteitsbeoordelingen besproken. Er is geen informatie verstrekt over aantallen of eerder afgehandelde klachten: vul het register uitsluitend met werkelijk ontvangen meldingen.

Specifieke risico's uit NvI vraag 9

Let in sociaal beheer in het bijzonder op gemiste signalering, onvolledige dienst- en bewonersoverdracht en niet opgevolgde klachten/incidenten. Koppel een herhaalde of ernstige tekortkoming aan oorzaakonderzoek, directe herstelactie en een preventieve maatregel. Bewaar indien mogelijk een geanonimiseerd bewijs van sluiting en effectcontrole.

Opvolging en kwaliteitsverbetering

Per melding wordt minimaal vastgelegd: uniek registratienummer, categorie (klacht/incident/veiligheid/leefbaarheid/psychosociaal signaal), datum/tijd, bron, noodzakelijke dossierverwijzing, urgentie, verantwoordelijke, verplichte meldtermijn, contact met bevoegde partij, maatregel, terugkoppeling, afsluitdatum en controle van de effectiviteit. Registreer bewonersgegevens uitsluitend in de beveiligde persoonsgebonden omgeving.

Voor 't Koetshuis: acute nood/gevaar direct naar de passende hulpdienst; urgente sociale situaties buiten aanwezigheidstijden: bereikbaar binnen 15 minuten, noodzakelijke instructies binnen 30 minuten en zo nodig bevoegde medewerker op locatie binnen 1 uur; gemeentelijke regisseur uiterlijk binnen 1 uur geïnformeerd (PvE 19–21). Zorg-/GGZ-/psychosociale signalen worden binnen 24 uur besproken (PvE 27). Reguliere leefbaarheidsmeldingen: binnen 24 uur opgepakt en opgelost volgens PvE 42; acute meldingen direct.

Een incident wordt pas als afgesloten aangemerkt wanneer opvolging, terugkoppeling en een controle op het resultaat zijn vastgelegd. Herhaling, ernstige gevolgen en ontbrekende opvolging worden besproken in het kwaliteits- of managementoverleg en leiden zo nodig tot een oorzaakanalyse en corrigerende maatregel (F02 → F06 → F05).

Lopende klachtenvrije periode: registreer een werkelijke periodieke nulcontrole van bestaande kanalen en controleer dat medewerkers en klanten weten hoe zij kunnen melden. Maak geen fictieve klachten of incidenten om de werking aan te tonen.

Klachtenbehandeling in de praktijk

1. Ontvangst: de bestaande klachtenfunctie op de Lovable-website is actief. Klachten kunnen ook via e-mail binnenkomen; cliënten van een opdrachtgever kunnen diens eigen klachtenroute gebruiken. 2. Registratie: de bevoegde kwaliteitsverantwoordelijke registreert klachten en afhandeling in de afgeschermd OneDrive-omgeving. 3. Onderzoek: hoor en wederhoor met betrokken medewerker en opdrachtgever/klant. 4. Maatregel: bijvoorbeeld instructie, gesprek, scholing, of op verzoek van opdrachtgever uitsluiting van diens opdracht. Een opdrachtbeperking wordt in Bendy vastgelegd. 5. Afsluiting: maatregel en afsluitingsstatus worden in OneDrive geregistreerd. 6. Evaluatie: klachtenpatronen, zoals kleding of professioneel gedrag, worden periodiek besproken en leiden waar nodig tot structurele instructies. Oussama Arrod bewaakt dit proces; Nadir Loutfi vervangt hem. Informatie over cliëntklachten bij Parnassia blijft onder regie van die opdrachtgever tenzij aan Favoriet Bureau een eigen melding wordt doorgegeven.

Privacy van de websiteklachtenroute

Het bestaan van de klachtenfunctie betekent niet dat de technische beveiliging van de Lovable-verwerking of een koppeling met OneDrive automatisch is vastgesteld. Zorg dat de werkelijke route van formulier naar bevoegde behandelaar, toegangsrechten, gegevensminimalisatie en verwijdering is vastgelegd. Bewijs van correcte afhandeling mag voor aanbesteding alleen in afgeschermd of geanonimiseerde vorm worden verstrekt.

Documentbeheer en vrijgave

Dit document is door de directie vastgesteld. De genoemde controles en verbeteractiviteiten worden alleen als uitgevoerd aangemerkt wanneer daarvoor gedateerde praktijkregistraties beschikbaar zijn.

Bronnen en afbakening

Beschrijvend document, versie 2 september 2026, par. 3.2.5, p. 21. Door gemeente Breda geformuleerde eis: ISO 9001 of aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

Programma van Eisen, Bijlage 3, eisen 1 t/m 46, p. 4-8. Operationele eisen voor perceel 1; zie PvE-matrix.

Gepubliceerde Nota van Inlichtingen T230381 (export 17 oktober 2026): vragen 4, 5, 9, 15, 16 en 38 over aantoonbare ISO 9001-gelijkwaardigheid; vijf bewijsgebieden en expliciete afwijzing van automatische gelijkwaardigheid SNA plus handboek.

Dit kwaliteitsmanagementsysteem is opgesteld op basis van de verstrekte aanbestedingsstukken en de beschreven werkwijze van Favoriet Bureau B.V. Bij tegenstrijdigheden zijn de geldende aanbestedingsstukken en ondertekende overeenkomsten leidend. Opdrachtspecifieke procedures voor toekomstig werk zijn niet gelijk te stellen aan reeds uitgevoerde werkzaamheden.