

Kwaliteitshandboek - 10. Klachten en incidenten

Favoriet Bureau B.V. | Kwaliteitsmanagementsysteem | Revisie 21 oktober 2026

Documentstatus: vastgesteld door de directie

10. Klachten en incidenten

Proces

Iedere melding krijgt een ID, prioriteit, behandelaar, reactietermijn, maatregelen en afsluitingscontrole. Acute situaties hebben voorrang op gewone klachten. Meldprocedures voor bewoners en opdrachtgever moeten uiterlijk bij aanvang van de opdracht beschikbaar zijn. Zie 05-Klachten en incidenten.

Aantoonbare afhandeling

Elk incident heeft een eigenaar, tijdslijn, maatregel, terugkoppeling en verificatie van afsluiting. Herhaling leidt zo nodig tot oorzaakanalyse en verbeteractie. Zijn er geen klachten, dan worden echte controles op meldkanalen/nulmeldingen vastgelegd.

Actuele, bestaande werkwijze – 21 oktober 2026

De bestaande klachtenfunctie op Lovable is operationeel. Klachten kunnen daarnaast per e-mail of via opdrachtgevers komen en worden door de kwaliteitsverantwoordelijke in OneDrive geregistreerd, met hoor en wederhoor en vastgelegde afsluiting. Relevante opdrachtblokkades staan in Bendy.

Documentbeheer

Dit onderdeel maakt deel uit van het kwaliteitshandboek. De geldige versie wordt door Favoriet Bureau beheerd; praktijkregistraties en persoonsgebonden bewijsstukken blijven in de afgeschermd systemen.