



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Feedback aan de Inspectie

Datum: 20 september 2022 | Versie: 1.0 | Evaluatiedatum: 20 september 2023

Het beleid bij klachten over een dienstverlening van de Inspectie Volksgezondheid Aruba





Inhoudsopgave

Belangrijke definities	3
1. Waaron feedback?	4
1.1. Betrokkenheid van het personeel bij klachtenafhandeling	5
1.2. Wie kan een klacht indienen?	6
2. De klachtenregeling.....	7
2.1. Indienen van klachten	7
2.2. Behandelen en afhandelen van klachten door de Inspectie	8
4. Leren, verbeteren en Verantwoorden.....	10
4.1. De klachtenanalyse	10
4.2. Het monitoren van de klachtenregeling.....	10
4.3. Wat doet de Inspectie met persoonsgegevens?	10
Bijlage 1. Feedbackformulier van de Inspectie.....	11
Bijlage 2. Flow chart feedback aan de Inspectie in de vorm van een klacht.....	13



Belangrijke definities

In dit document zult u de volgende termen tegenkomen:

Feedback: een klacht, melding, suggestie, compliment over een dienstverlening, gedraging of een handeling van de Inspectie of een integriteitsschending.

Integriteitsschending: kan zijn een strafbaar feit (bijv. diefstal), misbruik van bevoegdheden, pesten etc.

Klacht: een ontevredenheid van iemand over een dienstverlening, gedraging of een handeling van de Inspectie of een integriteitsschending.

Melding: een schriftelijk, elektronisch, persoonlijk of telefonisch bericht over een dienstverlening, gedraging of een handeling van de Inspectie of een integriteitsschending

Meldpunt medewerker: de medewerker van de Inspectie die klachten en meldingen registreert, trieert en doorstuurt naar de desbetreffende afdeling en de klachtenprocedure bijhoudt.



1. Waarom feedback?

De Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) is een professionele Inspectie waarbij onze kernwaarden, te weten pro-activiteit, deskundigheid, transparantie en onafhankelijkheid, centraal staan. Dit houdt ook in dat de Inspectie kritisch naar haar eigen handelen en processen kijkt en deze evalueert en zich continu blijft verbeteren. Het hebben van een eigen beleid bij feedback is een nuttig instrument hiervoor, wat tevens noodzakelijk is om als bestuursorgaan te voldoen aan een zorgvuldige behandeling en afhandeling van feedback tegenover onze eigen dienstverlening.

Feedback is een breed begrip, waaronder kan worden gecategoriseerd: klachten, suggesties, complimenten of een integriteitsschending. De melder kan middels feedback ons wijzen op zaken binnen onze dienst die verbeterd kunnen worden. Dit brengt een belangrijk leereffect met zich mee voor de Inspectie. In dit beleid zullen we het proces bij klachten uitlichten, aangezien bij het indienen van een klacht een intern traject wordt doorlopen om de klacht te onderzoeken. Hierdoor is het dus belangrijk om het proces bij klachten duidelijk schriftelijk vast te stellen in een beleid; de klachtenregeling.

Deze klachtenregeling biedt richtlijnen voor een ieder die een klacht heeft over de Inspectie. Het is bedoeld om ervoor te zorgen dat we klachten over onszelf op een juiste manier behandelen, te weten: transparant, efficiënt en effectief.

De Inspectie is toegewijd om de effectiviteit en efficiëntie van haar eigen klachtensysteem continu te verbeteren en daartoe zullen we:

- Ondersteuning bieden bij het indienen en het passend oplossen van klachten of meldingen;
- De beste werkwijze implementeren bij het afhandelen van klachten of meldingen;
- Regelmatig het klachtensysteem evalueren;
- Passende systeemwijzigingen doorvoeren die voortvloeien uit onze analyse van klachten of meldingen en voortdurende bewaking van het systeem.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over een verleende service, de afhandeling van een verzoek of een Inspectie bezoek/onderzoek, of over onjuiste voorlichting of onvolledige communicatie. Wij vinden het belangrijk om te weten waarover iemand ontevreden is. Dit biedt ons de mogelijkheid om continu de kwaliteit van onze dienst te kunnen verbeteren, vooruitlopend op de installatie van een Nationale Ombudsman (externe klachtenprocedure tegen een gedraging van de overheid) in de toekomst in Aruba.



Kort samengevat is het doel van de Inspectie met deze klachtenregeling het volgende:

- Voldoening voor de klant door de mogelijkheid die wordt aangeboden om een klacht in te kunnen dienen over een dienstverlening van de Inspectie;
- De concrete en bruikbare informatie die een klacht oplevert analyseren als een aanzet om de dienstverlening van de Inspectie continu te blijven verbeteren;
- Het vertrouwen van het publiek in de werkprocessen van de Inspectie vergroten;
- Het recht doen aan de kernwaarden van de Inspectie, namelijk pro-activiteit, deskundigheid, transparantie en onafhankelijkheid;
- Het waarborgen dat de wijze waarop en waarin de Inspectie optreedt en handelt, conform de normen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de wet is (te weten: transparantie, controle op het overheidsoptreden, behoorlijkheids- en rechtmatigheidsnormen).

1.1. Betrokkenheid van het personeel bij klachtenafhandeling

De Inspectie verwacht van al haar medewerkers dat zij zich inzetten voor een transparante, effectieve en efficiënte klachtenafhandeling. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de aard van de verwachte inzet van het personeel en de manier waarop die inzet wordt uitgevoerd.

Wie	Betrokkenheid	Hoe
Inspecteur-Generaal	Promoveren van een cultuur die klachten waardeert en waarin deze klachten effectief worden opgelost	Zorgt voor voldoende ondersteuning en begeleiding aan de medewerkers van de Inspectie voor het effectief afhandelen van klachten. Moedigt medewerkers aan om alert te zijn op klachten en diegenen die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van klachten te ondersteunen om deze snel op te lossen. Verbetert continu de dienstverlening door de klachten intern gezamenlijk te bespreken en faciliteert het doorvoeren van verbeteringen.
Meldpunt medewerker	Aanspreekpunt Intake van klachten Klachtensysteem beheren	Zorgt voor het registreren van klachten, het triëren/categoriseren van de klachten, het doorsturen van klachten naar desbetreffende medewerker of subafdeling, het bemiddelen van de klacht, en de monitoring van het klachtenafhandeling proces. Verstrekt informatie, o.a. in de vorm van rapportages, aan de Inspecteur-Generaal over trends en verbeterpunten die voortkomen uit de klachten.



Medewerkers van Inspectie	Begrijpen en volgen de feedbackregeling van de Inspectie	<p>Behandelen een ieder met respect, inclusief degenen die klachten indienen.</p> <p>Helpen personen die een klacht willen indienen met informatie over de feedbackregeling van de Inspectie en sturen ze door naar de Meldpunt medewerker.</p> <p>Staan de melders persoonlijk en op correcte wijze te woord, wanneer een klacht over een dienstverlening door henzelf gaat.</p> <p>Geven terugkoppeling over de klachtenafhandeling aan de Meldpunt medewerker.</p> <p>Wonen vergaderingen bij die over feedback gaan, geven actief input en implementeren verbeterpunten die voortkomen uit analyse en evaluatie van individuele klachten zoals voorgeschreven door het management.</p>
---------------------------	--	--

1.2 Wie kan een klacht indienen?

Een ieder die een klacht heeft over de Inspectie kan dit indienen op basis van dit beleid. De focus ligt op een dienstverlening, een gedraging of een handeling van de Inspectie. Dit huidige beleid geldt niet voor klachten van patiënten over zorgaanbieders of klachten van een zorgaanbieder tegen een andere zorgaanbieder. Het proces bij klachten van burgers over de zorgverlening staat beschreven in een ander beleid, te weten: 'Het Meldpunt IVA; klachtenprocedure voor burgers', te vinden op www.iva.aw.



2. De klachtenregeling

De klachtenregeling beschrijft op welke wijze een klant een klacht over de dienstverlening van de Inspectie kan indienen en hoe de afhandeling hiervan plaatsvindt. In grote lijnen komt deze regeling op het volgende neer:

De Inspectie streeft ernaar om klachten samen met de melder te behandelen en op te lossen, waarbij de focus op twee aspecten gericht zal zijn: (1) de klacht wat opgelost dient te worden en indien van toepassing (2) systematische of structurele verbeteringen doorvoeren.

Alle klachten over een dienstverlening, gedraging of handeling wordt door de Inspectie zelf behandeld en afgehandeld. De medewerker van het Meldpunt van de Inspectie is de contactpersoon binnen de Inspectie voor de melder en begeleidt deze door het klachtentraject heen. Indien de melder nog niet tevreden is na afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht doorgestuurd naar de Inspecteur-Generaal van de Inspectie. Zij kan de klacht dan ter advies en afhandeling doorsturen naar de Bureau Integriteit Aruba (BIA). De melder zal gedurende het gehele traject op verschillende momenten geïnformeerd worden over de afhandeling van de klacht door de Meldpunt medewerker.

2.1. Indienen van klachten

De melder kan ervoor kiezen om, voordat er besloten wordt om een officiële klacht schriftelijk in te dienen, een ontevredenheid in eerste instantie mondeling met de Inspectie bespreken. Dit gezien een gesprek al veel onvrede wegneemt en duidelijkheid schept in geval van miscommunicatie. Indien een gesprek met de Inspectie niet het gewenste resultaat geeft en de ontevredenheid niet is opgelost, kan de melder een schriftelijke klacht indienen bij het Meldpunt van de Inspectie.

Een klacht dient aan enkele voorwaarden te voldoen bij de Inspectie om in behandeling te kunnen worden genomen, namelijk:

- Een klacht dient niet eerder te zijn ingediend door de klant (tenzij er nieuwe feiten zijn);
- De klacht is niet ouder dan twee jaar;
- Er zijn geen lopende bezwaar- en/of beroepsprocedures;
- Er loopt geen opsporingsonderzoek of vervolging naar aanleiding van het gedrag waarover wordt geklaagd door het Openbaar Ministerie.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen doordat het niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, wordt de melder hierover binnen zeven (7) dagen schriftelijk geïnformeerd. Dit vanaf de datum van ontvangst van de klacht bij de Inspectie.



2.2. Behandelen en afhandelen van klachten door de Inspectie

2.2.1 Meldpunt Inspectie

Een klacht kan via mail (meldpunt@iva.aw), het webformulier (op www.iva.aw), telefonisch (5262160) of persoonlijk bij de Meldpunt medewerker ingediend worden en wordt als volgt behandeld:

- De Meldpunt medewerker ontvangt de klacht, registreert het en bewaakt of de klachtenprocedure intern correct gevolgd wordt.
- De Meldpunt medewerker kan samen met de melder het feedbackformulier invullen en/of doornemen. Deze stap in de procedure is noodzakelijk om de klacht verder te onderzoeken. Het feedbackformulier staat ook op de website van de Inspectie: www.iva.aw.
- De Meldpunt medewerker bekijkt de klacht en zorgt dat de klacht bij de juiste afdeling binnen de Inspectie wordt behandeld. De Meldpunt medewerker kan informatie en/of advies geven aan de melder waarbij, indien van toepassing, altijd zal worden aangegeven dat het wenselijk is dat de melder direct met de betrokken medewerker of leidinggevende van de Inspectie de klacht bespreekt, opdat hun samen tot een oplossing komen. Indien de melder dit niet wenst of het niet van toepassing is, begeleidt de Meldpunt medewerker de melder bij het indienen van een formeel (schriftelijke) klacht, als blijkt dat de melder wenst dat klacht door de Inspectie wordt behandeld.
- De Meldpunt medewerker kan de melder uitnodigen voor een gesprek, indien van toepassing, bij voorkeur in bijzijn van de betrokken medewerker van de Inspectie.
- Indien de melder na de afhandeling van de klacht binnen de Inspectie niet tevreden is, zal de Meldpunt medewerker deze klacht doorsturen naar de Inspecteur-Generaal. De Inspecteur-Generaal kan de klacht vervolgens escaleren door deze voor te leggen aan de Bureau Integriteit Aruba (BIA) voor advies.

2.2.2. Ontvangst van klachten of meldingen

De Meldpunt medewerker zal de klacht of melding en de ondersteunende informatie registreren. Een uniek identificatienummer zal aan de klacht worden toegewezen.

Het feedbackformulier vereist de volgende informatie:

- de contactgegevens van de melder;
- een feitelijke omschrijving van de gebeurtenis;
- een duidelijke beschrijving waar de melder precies een klacht over heeft, bijv. een dienstverlening, een betrokken medewerker of een betrokken afdeling binnen de Inspectie;
- de wensen van de melder, dus wat de melder wenst dat er gebeurt met het indienen van de klacht.



2.2.3. Termijnen tijdens behandeling van de klacht

De ontvangst van een klacht binnen de Inspectie wordt binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de klacht of melding schriftelijk bevestigd aan de melder. Vervolgens wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) weken na ontvangst intern behandeld. Bij bijzondere omstandigheden kan de Inspectie deze afhandelingstermijn met maximaal vier (4) weken verlengen. Indien verlenging nodig is zal de melder hierover schriftelijk, inclusief motivatie, worden ingelicht.

2.2.4. Klachten behandeling

Na ontvangst van de klacht zal de Meldpunt medewerker nader bekijken of er ontbrekende stukken of informatie nodig is om de klacht te behandelen. Bij het behandelen van een klacht kan de Meldpunt medewerker:

- Informatie verzamelen van de medewerker of afdeling waar de klacht is ontstaan;
- Aanvullende informatie vragen aan de melder;
- Indien de melder geen aanvullende informatie geeft, sluit de Inspectie de klacht af;
- De melder op de hoogte stellen van de voortgang van het afhandelingsproces;
- Aan het einde van de klachtenbehandeling eventuele verbeterpunten die uit het afhandelingsproces zijn voortgekomen schriftelijk melden aan de melder.

2.2.5. Beoordeling van de klacht

Deze feedbackregeling geeft de mogelijkheid te klagen bij de Inspectie, over een dienstverlening, gedraging of handeling van de Inspectie. Bij de beoordeling van een klacht volgens deze feedbackregeling, wordt o.a. gekeken naar de ernst en de aard van de klacht en in hoeverre het incidenteel of structureel blijkt voor te komen. Bij de beoordeling van een klacht neemt de Inspectie de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht, waarbij met name de zorgvuldigheid van de behandeling en afhandeling van een klacht zeer belangrijk is. Tevens wordt gekeken naar de gewenste en reële uitkomst vanuit de melder en of de Inspectie op een correcte manier de klacht behandelt en afhandelt, te weten: op een transparante, efficiënte en effectieve wijze.

2.2.6. Registratie klachtenafhandeling

De Inspectie zal de ondergenoemde informatie registreren c.q. archiveren en gebruiken bij periodieke herziening van dit klachtenbeleid, te weten:

- De doorlooptijd van de klachtenafhandeling;
- De verbeterpunten van de klacht (inclusief hoe het is onderbouwd, de aanbevelingen en conclusies daarvan);
- Welke de te nemen en al genomen maatregelen (actieplan) door de Inspectie naar aanleiding van klachten zijn en waren;
- De terugkoppeling naar de melder toe;
- Het registreren van eventuele feedback van melders richting de Inspectie naar aanleiding van de afgehandelde klacht.



4. Leren, verbeteren en Verantwoorden

4.1. De klachtenanalyse

Voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Inspectie is het van groot belang om inzicht te hebben in zowel de hoeveelheid en aard van de klachten. Deze klachten leveren een schat aan waardevolle informatie, waaruit verbeterpunten voortkomen. De Inspectie zal de klachten op een systematische manier registreren zodat deze informatie toegankelijk is voor analyse bij onder anderen het opstellen van (management)rapportages en beleidstukken.

Regelmatige analyses zullen uitgevoerd worden op:

- Het aantal ontvangen klachten over de Inspectie;
- Oplossing van de klachten;
- Knelpunten die zichtbaar worden door de ingediende klachten;
- Geconstateerde systematische problemen.

Regelmatige analyse van deze rapportages is belangrijk om trends te volgen, de kwaliteit van onze klantenservice te meten en de nodige verbeteringen aan onze processen aan te brengen.

4.2. Het monitoren van de klachtenregeling

De Inspectie zal haar eigen klachtensysteem voortdurend controleren door:

- De effectiviteit bij het reageren op en het oplossen van klachten te meten;
- Het identificeren en corrigeren van tekortkomingen van het systeem;
- Het systeem te monitoren via audits en klanttevredenheidsonderzoeken

4.3. Wat doet de Inspectie met persoonsgegevens?

Door het indienen van een klacht, geeft u de Inspectie de toestemming om uw gegevens te gebruiken voor de behandeling van uw klacht. Uw gegevens zullen niet zonder uw toestemming voor andere doeleinden worden gedeeld. De persoonsgegevens worden bewaard voor een periode van 10 jaar.



Wat zijn de wensen van de melder/ Kico ta e deseo di e persona cu a duna e feedback:

Handtekening melder/ Firma di e persona cu e entrega e feedback:



Bijlage 2. Flow chart feedback aan de Inspectie in de vorm van een klacht

