



## Business Relationship Management

Procedure: Klachtenprocedure SSC-ICT

Service management processen

Versie	1.1
Datum	26 februari 2018
Status	Definitief
Contactpersoon	F.H.G. Verhoeks
Auteur(s)	

q

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>Versiebeheer</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1. Doel.....	4
1.2. Scope en context.....	4
1.3. Toepassingsgebied.....	4
<b>2. Rollen, taken en verantwoordelijkheden</b> .....	<b>5</b>
2.1. Rollen per actor.....	5
2.2. RACI tabel .....	6
<b>3. Procedurebeschrijving</b> .....	<b>7</b>
3.1. Schematische weergave van de procedure.....	7
3.2. Beschrijving van de activiteiten in de procedure .....	8
<b>4. Begrippen en definities</b> .....	<b>10</b>
4.1. Definitie klacht /verbeterpunt /escalatie .....	10
<b>5. Kwaliteitscriteria, KPI's en rapportages</b> .....	<b>11</b>
5.1. Doorlooptijden: .....	11
5.2. Kwaliteitscriteria en KPI's .....	11
5.3. Rapportages .....	11
<b>6. Relatie met processen</b> .....	<b>12</b>
6.1. Business Relationship Management.....	12
6.2. Service Level Management, Service Portfolio Management, Strategy Management for IT services.....	12
6.3. Service Catalog Management .....	12
6.4. Problem management .....	12
6.5. Change management .....	12
6.6. Incident management .....	12
6.7. Request Fulfillment .....	12
6.8. Continue Service Improvement (CSI).....	12

## Versiebeheer

<b>Datum</b>	<b>Versie</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Auteur</b>
11-03-2017	0.1	Eerste concept besproken met Proces en Informatie	Fred Verhoeks
21-03-2017	0.2	Aanpassingen gevraagd door Proces en Informatie. Bijvoorbeeld: dubbele actie uit flowchart verwijderd.	Fred Verhoeks
28-03-2017	0.3	Tekstuele aanpassingen. Flowchart teams verwijderd.	Miriam Velthuisen Fred Verhoeks
29-03-2017	0.3.1	Relatie met Service Catalog Management toegevoegd.	Fred Verhoeks
16-06-2017	0.3.2	Doorlooptijden toegevoegd. Bijlage standaard mail in behandelingsbevestiging	Fred Verhoeks
24-10-2017	0.9	Procedure valt onder proces Business Relationship Management	Fred Verhoeks
25-10-2017	0.9.1	Reactie ADR (leestoets procedure, Opzet) verwerkt.	Fred Verhoeks
10-11-2017	0.9.2	Laatste detail aanpassingen vanuit GOS Gebruikerscommunicatie	Fred Verhoeks
24-11-2017	0.9.3	Nieuwe rolverdeling binnen klantmanagement verwerken.	Fred Verhoeks
22-01-2018	1.0	Definitieve versie	Fred Verhoeks
26-02-2018	1.1	Aanpassingen nodig door de invoering van 1TOPdesk op 12-02-2018. Werkt van GOS Gebruikers communicatie is verplaatst naar GOS Kwaliteit	Fred Verhoeks

## 1. Inleiding

Op 1 november 2016 is de nieuwe organisatie SSC-ICT van start gegaan. Hierdoor hebben we de bestaande klachtenprocedures voor onze klanten van de 8 ministeries samengevoegd tot 1 nieuwe klachtenprocedure voor alle klanten van SSC-ICT.

### 1.1. Doel

De klachtenprocedure is er voor het borgen van de afhandeling van formele klachten die bij SSC-ICT binnenkomen.

### 1.2. Scope en context

De klachtenprocedure valt onder het ITIL-proces Business Relationship Management. Het uitvoeren van de meldingen 'verbeterpunt' en 'klacht' vallen onder het proces Request-Fulfillment. Deze procedure beschrijft uitvoerende activiteiten en heeft alleen betrekking op de gevallen die door SSC-ICT zijn afgerond (bijvoorbeeld meldingen of wijzigingen).

### 1.3. Toepassingsgebied

De procedurebeschrijving is van toepassing op alle klanten van SSC-ICT en alle afdelingen/teams die binnen SSC-ICT betrokken zijn bij het proces Request Fulfillment.

## 2. Rollen, taken en verantwoordelijkheden

### 2.1. Rollen per actor

De procedure bevat de volgende rollen:

<b>Rol</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Klant/gebruiker (K)</b>	Dient via de formele route een klacht in bij het SPOC (Single Point Of Contact) van SSC-ICT. Geeft aan het einde van het proces akkoord op correcte afhandeling van een klacht.
<b>Servicedeskmedewerker (SD)</b>	Is onderdeel van het SPOC (Single Point Of Contact). Registreert en classificeert eerst de meldingen van klanten. Zet de melding door naar de tweede lijn (Services, Gebruikersondersteuning, Gebruikerscommunicatie). Bewaakt de voortgang van de afhandeling van de melding.
<b>Medewerker Gebruikersondersteuning Kwaliteit</b>	Vormt de tweede lijn in deze procedure. Zij classificeren de melding. Verdelen de meldingen in escalaties, verbeterpunten en klachten op basis van beschikbare criteria. Zetten de klachten door naar de derde lijn, Klantmanagementbureau (KM).
<b>Medewerker Bureau Klant Management (KM)</b>	Ontvangt de melding met de klacht. Informeert de desbetreffende relatiemanager(s) over welke klant een klacht heeft ingediend en de inhoud van de klacht. Informeert de klant dat de klacht in behandeling is genomen. Stuurt de klacht door naar de servicelevelmanager.
<b>Service Level Manager</b>	Zet informatieverzoeken uit binnen de interne organisatie. Verzamelt de antwoorden en stelt een 1 <sup>e</sup> concepttekst op voor de afhandeling van de klacht. Verzorgt de communicatie tussen SSC-ICT en de klant over de afhandeling van de klacht. Vertaalt de gegevens uit de interne organisatie naar begrijpelijke informatie richting de klant. Handelt formeel de klacht af.
<b>Relatiemanager</b>	Bewaakt de voortgang van de afhandeling van een klacht.
<b>Proceseigenaar en Procesmanager (Procesmanagement)</b>	De rol wordt beschreven in het proces waaronder deze procedure valt.

## 2.2. RACI tabel

P = Procesmanagement, K = Klant/gebruik(st)er, SD = Servicedeskmedewerk(st)er, GOS = medewerk(st)er GOS kwaliteit, BKM = medewerk(st)er bureau Klant Management SLM= Servicelevelmanager, RM = Relatiemanager.

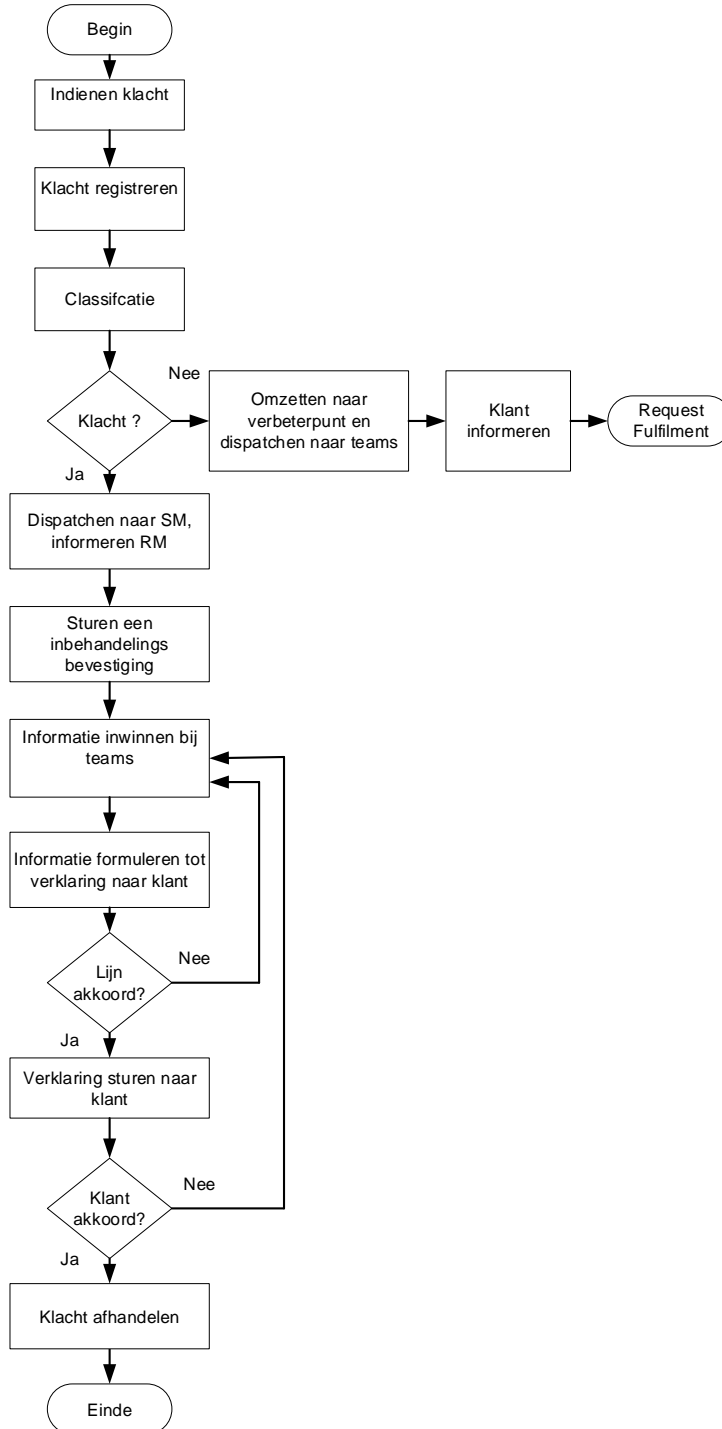
A = Accountable (Eindverantwoordelijk), R = Responsible (Verantwoordelijk), C = Consulted (Geraadpleegd), I = Informed (Geinformeerd).

Procedurestappen / Procedure rollen	P	K	SD	GOS	BKM	SM	RM
Indienen klacht en inhoud		A, R					
Klacht registreren en inhoud controleren	A	I	R			C	
Klacht naar de tweede lijn sturen	A		R			I, C	
Classificatie klacht	A			R		I, C	
Omzetten naar verbeterpunt	A			R		I, C	
Klant informeren klacht wijzigen in verbeterpunt	A	I		R		C	I
Versturen verbeterpunt	A			R		I, C	
Klacht sturen naar derde lijn	A			R		I, C	
Informeren relatiemanagement over ingediende klacht	A				R	C	I
Behandelingsbevestiging opstellen en versturen	A	I			R	C	I
Versturen naar juiste Service Level manager	A				R	C	I
Informatie inwinnen bij de interne organisatie	A					R	I, C
Afhandelingsverhaal samenstellen	A					R	I, C
Verklaring sturen naar de klant	A	I				R	I, C
Verifiëren klacht afhandeling		A				R	I, C
Klacht afhandelen	A					R	I, C

\*) escalaties worden afgehandeld via andere procedures.

### 3. Procedurebeschrijving

#### 3.1. Schematische weergave van de procedure



### 3.2. Beschrijving van de activiteiten in de procedure

Activiteit	Toelichting
Indienen klacht	Een gebruiker van de dienstverlening van SSC-ICT kan een klacht indienen door het klachtenformulier van SSC-ICT in te dienen bij de Servicedesk van SSC-ICT (het centrale meldpunt binnen SSC-ICT is de Servicedesk).
Klacht registreren	In deze stap wordt de opmerking (over ontevredenheid van de dienstverlening van het SSC-ICT) van een. eindgebruiker of vertegenwoordiger . als melding geregistreerd. De Servicedesk controleert of een klachtenformulier ingevuld is. Het formulier wordt als bijlage toegevoegd aan de melding. Tijdens de eerste registratie worden de conceptwaarden voor de classificatie ingevoerd door het SSC-ICT.
Classificatie	<p>De Servicedesk (eerste lijn) zet binnen het registratiesysteem potentiële klachten door naar de afdeling Gebruikersondersteuning (GOS), team kwaliteit (tweede lijn). De medewerker GOS van het team kwaliteit voert eerst de analyse uit of het om een verbeterpunt of om een formele klacht gaat. Indien nodig past de medewerker de classificatie van de melding aan. Als de melding de meldingssoort "Klacht" behoudt, zal deze het vervolg van de klachtenprocedure gaan doorlopen.</p> <p>Als het geen klacht is, wordt de classificatie van de melding aangepast naar een serviceverzoek met de attentie verbeterpunt. De medewerker van het GOS team kwaliteit zet de melding door naar een teamleider van het betreffende team, die invloed heeft op het verbeteren van dit deel van de dienstverlening van SSC-ICT. De melder wordt geïnformeerd dat de melding verder wordt afgehandeld als serviceverzoek. Het proces Request Fulfillment verzorgt de verdere afhandeling van verbeterpunten.</p> <p>Betreft de klacht een geregistreerd item dat nog niet is afgehandeld, dan zet de medewerker(st)er GOS de melding door naar de escalatieprocedure van het proces of procedure waarbinnen de melding valt. De melder wordt geïnformeerd dat de melding verder wordt afgehandeld via de escalatieprocedure.</p>
Sturen naar Klantmanagementbureau (KMB en Relatiemanagement (RM) informeren	De medewerker(st)er GOS kwaliteit zet de melding door naar Bureau Klantmanagement (KM). De betreffende relatiemanager wordt per mail op de hoogte gesteld van de ontvangen klacht.
Sturen behandelingsbevestiging	Een medewerker van Klantmanagementbureau stuurt binnen 2 werkdagen na registratie van de melding (met soort "klacht") een behandelingsbevestiging per mail naar de melder. Hierin wordt vermeld dat de klacht in behandeling is genomen met een verwachte doorlooptijd. De medewerker van bureau KM stuurt de



Activiteit	Toelichting
	melding naar een servicelevelmanager.
Informatie inwinnen bij teams	De servicelevelmanager wint bij de betreffende teams informatie in over waar het binnen SSC-ICT is misgegaan. Daarnaast vraagt hij wat SSC-ICT kan doen om dit soort klachten in de toekomst te voorkomen. Vanuit de coördinatorrol bewaakt de servicelevelmanager de voortgang van het inwinnen van informatie. Antwoorden op de uitgezette vragen dienen schriftelijk vanuit de lijn aan servicelevelmanager te worden aangeboden.
Informatie verwerken tot een verklaring	Met de verzamelde schriftelijke informatie uit de lijn, stelt de servicelevelmanager, in samenwerking met een vertegenwoordiger uit de lijn, een verklaring voor de klant op. De verklaring gaat daarna ter verificatie terug naar de leidinggevende van de betrokken teams.
Verklaring versturen naar relatiemanagement	Ter verificatie informeert de servicelevelmanager de relatiemanager van de klant. Mocht de relatiemanager vinden dat door de medewerker servicemanagement een onvolledige of deels incorrecte verklaring is opgeleverd, dan wordt procedurestap 'Informatie inwinnen bij teams' opnieuw uitgevoerd. De verklaring richting klant wordt door de servicelevelmanager schriftelijk aan de klant opgeleverd. In de schriftelijk communicatie wordt altijd een reactietermijn vermeld. Mocht de klant niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht, dan wordt procedurestap 'Informatie inwinnen bij teams' opnieuw uitgevoerd. Alle correspondentie over de klacht wordt als bijlage opgenomen in de melding (met meldingssoort klacht). De servicelevelmanager handelt de melding (met meldingssoort klacht) af in de registratiedatabase.
	Het einde van de klachtprocedure is een door de klant geverifieerde afgehandelde klacht.

## 4. Begrippen en definities

### 4.1. **Definitie klacht /verbeterpunt /escalatie**

Alle opmerkingen over ontevredenheid over de dienstverlening van SSC-ICT, zien we als mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Op het moment dat een klant niet tevreden is met de geleverde dienstverlening van SSC-ICT (hard- of software, handeling van personeel of gehele dienst), kan hij of zij daarvan melding maken bij SSC-ICT.

Deze melding wordt een 'formele klacht' als het ingevulde klachtenformulier met de melding wordt meegeleverd.

Een formele klacht kan alleen door een individu worden ingediend. Indien mogelijk wordt de formele klacht onderbouwd met geregistreerde items (bijvoorbeeld melding of wijziging) uit het registratiesysteem van het SSC-ICT. Een klacht registreren we als melding in het registratiesysteem van SSC-ICT.

Door klanten gemelde ontevredenheid over de dienstverlening van SSC-ICT, die niet als een formele klacht worden erkend, worden door SSC-ICT verder afgehandeld als serviceverzoek met attentiewaarde "Verbeterpunt". Deze verbeterpunten handelen we via de procedure verder af.

Een klacht of verbeterpunt kan gaan over het niet nakomen van de afgesproken dienstverlening, een opgelost of afgehandeld geval of menselijk handelen. Het heeft geen spoedeisend karakter, maar vereist wel een zorgvuldige afhandeling.

Indien de klacht gaat over een lopende zaak, dan spreken we over een escalatie. Escalaties worden in behandeling genomen via de diverse escalatieprocedures (escalatieprocedures zijn opgesteld per proces).

De in deze procedurebeschrijving gehanteerde begrippen en definities zijn beschreven in het document 'Begrippen en definities - Service Management Processen'.

## 5. Kwaliteitscriteria, KPI's en rapportages

### 5.1. Doorlooptijden:

- Maximale doorlooptijd vanaf registratie naar behandelingsbevestiging is 2 werkdagen.
- Maximale doorlooptijd vanaf registratie tot aan afhandeling klacht is 4 werkweken.

### 5.2. Kwaliteitscriteria en KPI's

Om de kwaliteit van de procedure meetbaar te maken zijn de volgende kwaliteitscriteria opgesteld:

- Een klacht moet binnen 1 werkdag in de vorm van een melding door de Servicedesk worden geregistreerd en via GOS kwaliteit zijn doorgezet naar Servicemanagement.
- De klant ontvangt, binnen twee werkdagen na registratiebevestiging van deze melding, een bevestiging van behandeling van de klacht door Servicemanagement.
- 100% van alle klachten dienen binnen 4 weken te zijn afgehandeld (dit is exclusief de verificatieprocedurestap van 1 werkdag).
- Niet meer dan 5% van de klachten (meldingen met meldingsoort "klacht") worden na de eerste verificatie naar de klant heropend.

### 5.3. Rapportages

De volgende rapportages behoren bij deze procedure:

- Maandelijks rapportage over de KPI's.
- Maandelijks rapportage over het aantal klachten, de inhoud per klacht en afgestemde vervolg- en of verbeteracties.

## 6. Relatie met processen

De klachtenprocedure heeft een relatie met de volgende processen:

- 6.1. Business Relationship Management**  
Dit proces bepaalt op strategisch niveau de randvoorwaarde en gewenste uitkomsten van deze procedure. Het eigenaarschap van deze procedure is belegd bij dit proces. Dit proces is verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van vervolgacties uit een klacht binnen SSC-ICT.
- 6.2. Service Level Management, Service Portfolio Management, Strategy Management for IT services**  
Deze processen verzorgen de kaders van de ICT-dienstverlening van SSC-ICT. Deze processen leveren de kaders waarbinnen de klant een formele klacht kan indienen.
- 6.3. Service Catalog Management**  
Een samenvatting van de klachtenprocedure is opgenomen in de Service Catalogus (paragraaf leveringsvoorwaarden). Na wijziging van de klachtenprocedure moet deze tekst worden nagelopen.
- 6.4. Problem management**  
Dit proces kan oplossingen aandragen of oplossscenario's aanbieden om te voorkomen dat de reden van de klacht zich nog een keer voordoet. Oplossscenario's worden vertaald naar request for changes.
- 6.5. Change management**  
Als uit de klacht een aanpassing van de infrastructuur SSC-ICT voortkomt, dan zal dit proces request for changes autoriseren en afhandelen.
- 6.6. Incident management**  
Dit proces handelt escalaties af van nog niet afgehandelde gevallen, waarover wordt geklaagd door de klant. Is een bron voor verificatie over de inhoud van klachten en impact en urgentie van de gevallen.
- 6.7. Request Fulfillment**  
Dit proces handelt (wat betreft uitvoering) de meldingen met de soorten 'verbeterpunt en 'klacht' af.
- 6.8. Continue Service Improvement (CSI)**  
Dit proces analyseert op basis van rapportages alle klachten en verbeterpunten op trends.