

## 0000 SPIN handleiding, Gebouwenbeheer en Klachtafhandeling

SPIN is bijzonder geschikt voor het beheren van gebouwen omdat er bij het gebruik van SPIN een **“digitaal patiëntendossier” voor een gebouw** ontstaat.

In SPIN is er voor elk gebouw (project/gebouwobject) een dossier met alle contactgegevens, tekeningen, bestekken, correspondentie enz. enz.

Bij het beheer van een gebouw zijn er wel eens klachten, waarbij je als organisatie zicht wilt hebben op de klachten en de status ervan.

### Klachtafhandeling

Je kunt in SPIN:

- De klacht melden (door een document te maken met het thema ‘klacht’);
- De actie tot het verhelpen toebedelen aan een medewerker (door een actie toe te wijzen aan een medewerker)
- De status ervan bijhouden door de actielijst bij te houden (totdat de klacht verholpen is)
- De klacht als afgehandeld melden (door de status van de klacht te wijzigen in afgehandeld)

Bovendien kun je

- Een overzicht krijgen van alle klachten (door bedrijfsbreed te filteren op thema ‘klacht’) met de status.
- Een online actielijst (op het internet) maken per medewerker (zodat deze op een smartphone/iPad/browser thuis kan zien wat er te doen is)
- Een statusoverzicht van de klachtafhandeling publiceren per object (zodat de klant/huurder ziet wat gebeurd met de klacht)

### Hoe werkt het en wat moet je doen in SPIN

1. **Klacht registreren** als een document met omschrijving van de klacht,  
Door wie is hij gemeld, ... (verder in te vullen door de gebouwbeheerder)  
Ingekomen klachten worden ingevoerd in het tabblad ingekomen met als thema ‘klacht’  
Door de klachten te publiceren kan de mobiele werknemer online zien wat de klacht was.
2. Een **actie toevoegen (onderwerp ‘klachtmelding’, van: wie de klacht aangenomen heeft, aan: de initialen van degene die actie moet nemen)**  
Door alle klachten bedrijfsbreed te filteren op ‘klacht’ en te **publiceren** kan de mobiele medewerker online zien bij welk object klachten zijn. Bovendien heeft hij daarmee altijd en overal zicht op openstaande acties
3. Is er een actie genomen (bijvoorbeeld opdracht gegeven aan de loodgieter) dan wordt deze actie genoteerd op de actielijst (met bijvoorbeeld de mededeling ‘monteur maakt afspraak met bewoner)
4. Als de acties hebben geresulteerd in een tevredenstellende klachtafhandeling dan worden de betreffende acties **gemarkeerd als ‘afgehandeld’** (krijgen daarmee de status ‘Z’) en verdwijnen uit het klachtenoverzicht (maar blijven oproepbaar om de geschiedenis te kunnen traceren)  
Naar keuze kan de originele **klachtmelding** gemarkeerd worden als **vervallen of afgehandeld**. Vervallen: de klachtafhandeling is gereed, maar de klachtmelding blijft zichtbaar (wordt niet meer gepubliceerd) of de klachtmelding wordt gemarkeerd als ‘afgehandeld’ en is niet meer zichtbaar in het klachtenoverzicht.

Als voorbeeld staat hier een actielijst: <http://www.innovatie-en-en.nl/1214/klachten>