	<b>Beheer stakeholders</b>	B.05
		Versie 002
		26-01-2017
		Pagina 1 van 3

### 1. Doel/Resultaat

Deze procedure levert voor de organisatie de volgende resultaten op:

- De organisatie kent de eisen, behoeften en verwachtingen van haar stakeholders en houdt hier rekening mee.

### 2. Verantwoordelijkheden

Functionaris	Verantwoordelijk voor
Directie	Beheren van eisen, behoeften en verwachtingen van haar stakeholders en ketenpartners

### 3. Werkwijze

Voor zover van belang om producten en diensten te leveren die voldoen aan de eisen, behoeften en verwachtingen van de klant, andere belanghebbenden en wet- en regelgeving, bepaalt de organisatie:

- De stakeholders die relevant zijn;
- De eisen, behoeften en verwachtingen van deze stakeholders, die relevant zijn.

#### 3.1. Bepalen stakeholders

De organisatie maakt, bij het bepalen van de voor haar relevante stakeholders, onderscheid in de onderstaande indeling.


- **Interne stakeholders** zijn stakeholders die zich binnen de organisatie bevinden (bijvoorbeeld werknemers, OR);
- **Externe stakeholders** zijn logischerwijs alle stakeholders van buitenaf, zoals leveranciers, klanten of de media;
- **Interface stakeholders** kunnen door middel van wet- en regelgeving invloed uitoefenen op de organisatie.

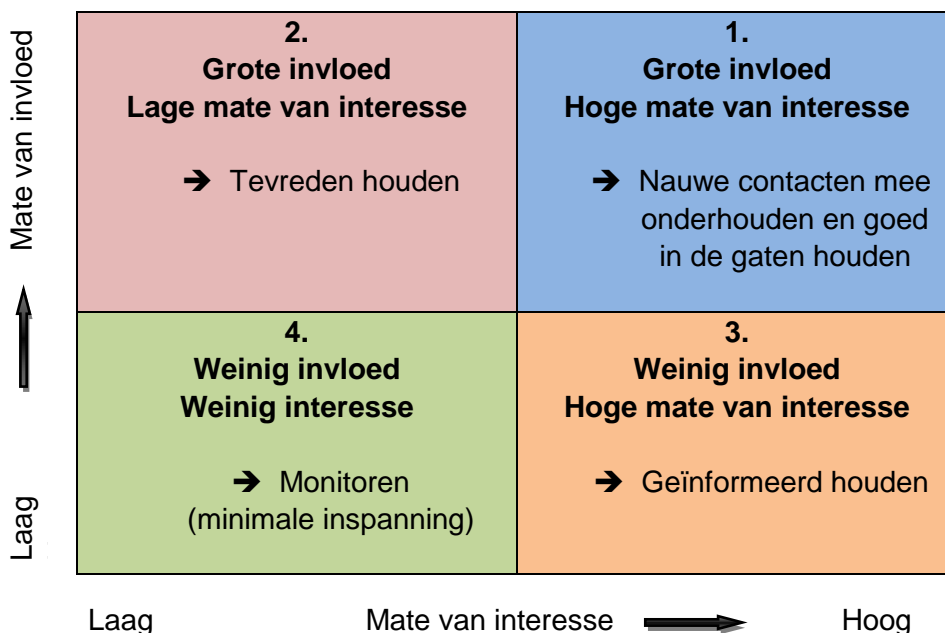
#### 3.2. Prioritering stakeholders

Niet alle stakeholders zijn even belangrijk voor de organisatie. Daarom maakt de organisatie onderscheid in een viertal categorieën, zie figuur 1. Hierbij wordt beoordeeld in hoeverre de stakeholders:

- Invloed kunnen uitoefenen op het beleid en werkwijze van de organisatie;
- Interesse hebben in de organisatie (houden zij zich actief bezig met de organisatie).

Op deze manier kan de organisatie efficiënt en doeltreffend haar communicatie en verantwoording richting haar stakeholders bepalen en inzetten.

	<b>Beheer stakeholders</b>	B.05
		Versie 002
		26-01-2017
		Pagina 2 van 3



Figuur 1: Categorieën stakeholders

De relevante stakeholders zijn opgenomen op het formulier Stakeholdersoverzicht, waarbij aangegeven is tot welke categorie de stakeholder behoort.

### 3.3. Bepalen eisen, behoeften en verwachtingen stakeholders

Per stakeholder wordt nu bepaald welke eisen, behoeften en verwachtingen de stakeholder heeft. Daarbij wordt ook bepaald op welke wijze aan de betreffende stakeholder verantwoording wordt afgelegd of hoe met de betreffende stakeholder wordt gecommuniceerd.

De inventarisatie en verantwoording- en communicatiewerkwijzen zijn per relevante stakeholder opgenomen op het formulier Stakeholdersoverzicht.

Hierbij zorgt de organisatie ervoor dat zij kan voldoen aan de beweringen ten aanzien van zorg- en dienstverlening die zij aanbiedt.

Klachten en/of verbetervoorstellen vanuit klanten en/of stakeholders worden afgehandeld volgens de procedure beheer klachten en incidenten.

### 3.4. Evaluatie van de tevredenheid stakeholders

Alle uitkomsten met betrekking tot het overleg en de evaluaties met de stakeholders worden **minimaal jaarlijks** geëvalueerd in de directiebeoordeling. Het doel hierbij is de tevredenheid te verhogen. Hierbij wordt beoordeeld of verbetering nodig, wenselijk en haalbaar is.

	<b>Beheer stakeholders</b>	<i>B.05</i>
		<i>Versie 002</i>
		<i>26-01-2017</i>
		<i>Pagina 3 van 3</i>

### **3. Referenties**

- B.06 Beoordeling van het kwaliteitssysteem
- R.01 Leveren van thuiszorg
- F.03 Beheer klachten en incidenten
- Stakeholdersoverzicht