

KLACHTEN- EN BEZWAARPROCEDURE

Algemeen

Hoewel het EVC Dienstencentrum haar dienstverlening optimaal wenst uit te voeren, is het mogelijk dat een klant van het EVC Dienstencentrum een klacht heeft over de dienstverlening. Dergelijke klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening van het EVC Dienstencentrum. Het EVC Dienstencentrum hecht daarom veel waarde aan een systeem voor het behandelen van klachten. Klachten van klanten kunnen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens, het vermeend niet correct optreden van medewerkers, etc.

De klachten- en bezwaarprocedure van het EVC Dienstencentrum is gericht op het herstel van vertrouwen tussen partijen, om van daaruit te komen tot een voor beide partijen adequate oplossing. Daarnaast wordt door middel van de klachtenprocedure inzicht verkregen in de aard van de ingediende klachten, de omvang van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling van de klachten. Daar waar nodig, worden vervolgens verbeteracties ondernomen.

Het goed afhandelen van een klacht is van groot belang. Daarom wordt elke klacht begeleid door de directie.

Om een juiste afhandeling en een volledig inzicht in de klacht te verkrijgen, dienen alle klachten schriftelijk geformuleerd te worden door de indiener van de klacht. Vervolgens vult de projectmedewerker binnen het EVC Dienstencentrum een verbeterformulier in.

Definities

Een **klant** is een persoon of organisatie die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van het EVC Dienstencentrum.

Een **klacht** is een schriftelijk stuk waarin een natuurlijk of rechtspersoon mondeling dan wel schriftelijk een klacht indient of bezwaar maakt tegen:

- de wijze waarop het EVC Dienstencentrum de indiener ten dienste heeft gestaan;
- de wijze waarop door het EVC Dienstencentrum ingezette derden de indiener ten dienste hebben gestaan;
- bepaalde marketinguitingen van het EVC Dienstencentrum.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de inhoud of aard van de dienstverlening als op gedragingen en / of uitlatingen van medewerkers van het EVC Dienstencentrum of door het EVC Dienstencentrum ingezette derden.

Onder een klacht wordt niet verstaan: informatieve vragen en vragen om nadere uitleg, verduidelijking of toelichting.

Een **verbetersuggestie** is elke opmerking of elk idee van een klant of medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de dienstverlening van het EVC Dienstencentrum.

Een **medewerker** is een persoon in dienst van het EVC Dienstencentrum of een persoon die ten behoeve van het EVC Dienstencentrum werkzaamheden uitvoert voor klanten van het EVC Dienstencentrum.

De **klachtencommissie** is een commissie bestaande uit 3 leden, waarvan de manager van het EVC Dienstencentrum optreedt als voorzitter.

Klachten- en bezwaarprocedure

1. Indienen van een klacht

De klacht wordt bij voorkeur direct schriftelijk ingediend, maar een mondelinge indiening is ook mogelijk.

1.1. *Schriftelijk indienen van een klacht*

Schriftelijke klachten kunnen per post, fax of e-mail binnenkomen of bij een medewerker van het EVC Dienstencentrum afgegeven worden.

1.2. *Mondeling indienen van een klacht*

Mondelinge klachten kunnen telefonisch of persoonlijk aan een medewerker van het EVC Dienstencentrum worden doorgegeven. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, dan wordt de indiener verzocht de klacht alsnog schriftelijk in te dienen. De medewerker van het EVC Dienstencentrum is hier desgewenst bij behulpzaam.

2. Ontvangst van de klacht

De klacht wordt geregistreerd door de coördinator van het EVC Dienstencentrum en vervolgens doorgestuurd naar de klachtencommissie.

3. Bevestiging en beoordeling van de klacht

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Klachten dienen binnen 6 weken na afgifte van het Ervaringscertificaat of Ervaringsprofiel bij het EVC Dienstencentrum in bezit te zijn. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk en met reden omkleed binnen 2 weken na ontvangst van de klacht aan de klager bekend gemaakt. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan wordt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de indiener verzonden. Dit gebeurt onder vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waar de klacht betrekking op heeft, hebben plaatsgevonden. De ontvangstbevestiging bevat een korte omschrijving van de feiten, een vermelding van de uiterste antwoorddatum en de mogelijkheid tot mondeling horen van de klager. De antwoorddatum ligt maximaal 6 weken na de ontvangstdatum van de klacht.

4. Registreren van een klacht

De klachtencommissie houdt in het klachtenregister een overzicht bij van de ingediende klachten. Tevens noteert de commissie per klacht de voortgang van de klachtenafhandeling op een voortgangsformulier. De klachten in het klachtenregister worden gerubriceerd op basis van de aard en de inhoud van de klacht. De rubricering binnen het klachtenregister is als volgt:

1. Dienstverlening van EVC Dienstencentrum
2. Dienstverlening van door EVC Dienstencentrum ingezette derden
3. Medewerkers RBO
4. Medewerkers van door EVC Dienstencentrum ingezette derden
5. Overige klachten
6. Verbetervoorstellen
7. Anders, nl

Voor alle klachten geldt dat ten minste de volgende gegevens worden vastgelegd:

- naam van de indiener;
- type indiener;
- rubriekindeling (zie hierboven);

- deelnemer nummer;
- oorzaak klacht;
- datum ontstaan klacht;
- datum ontvangst klacht;
- naam behandelaar klacht;
- korte omschrijving van de aard van de klacht;
- naam medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.

5. Doorzenden van de klacht

De klachtencommissie verzendt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging naar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

6. Behandeling van de klacht

6.1 Voorbereidingen

De klachtencommissie verzamelt binnen 10 werkdagen alle beschikbare informatie over de klacht, bijvoorbeeld in het dossier vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier), mondelinge informatie en overige bewijsstukken. In geval van klachten over door het EVC Dienstencentrum ingezette derden, zorgt de klachtencommissie ervoor dat deze derde partij wordt geïnformeerd over de aard van de klacht en dat deze in de gelegenheid gesteld wordt om relevante informatie te overhandigen. Na bestudering van het dossier worden zowel de indiener als degene op wiens werk de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld een mondelinge toelichting te verstrekken.

6.2 Mondelinge toelichting

De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden ieder afzonderlijk schriftelijk uitgenodigd een mondelinge toelichting te verstrekken. De klachtencommissie kan ertoe besluiten beide partijen tegelijkertijd te horen. De commissie stelt beide partijen tijdig op de hoogte van plaats, datum en tijdstip. De periode tussen de verzending van de uitnodiging en het gesprek bevat ten minste 10 werkdagen. Het gesprek vindt plaats uiterlijk in de vijfde week na ontvangst van de klacht. Van het gesprek wordt door de klachtencommissie (of een door de commissie aangewezen persoon) een verslag opgemaakt dat wordt toegezonden aan de indiener en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

De partijen zijn niet verplicht een mondelinge toelichting te verstrekken. Indien zij afzien van deze mogelijkheid, dan baseert de klachtencommissie zich op de beschikbare documentatie.

6.3 Besluitvorming en berichtgeving

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht zal de klachtencommissie op basis van de beschikbare informatie een oordeel vormen. De klachtencommissie legt dit oordeel vervolgens voor aan de directie. Onder de verantwoordelijkheid van de directie worden de partijen schriftelijk geïnformeerd. Daarbij wordt in elk geval aandacht besteed aan:

- de bevindingen van de klachtencommissie / motivatie van het oordeel;
- de maatregelen die genomen zijn of genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.

6.4 Beoordeling en besluit directeur

De directeur beoordeelt de rapportage van het oordeel en de bijbehorende brief voor de indiener en stelt vervolgens de definitieve antwoordbrief op met daarin de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen. De indiener ontvangt de definitieve antwoordbrief binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Een kopie van de definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

7. Klachten ingediend/ te vervolgen door raadsman

Indien een klant zich wendt of zich dreigt te wenden tot een raadsman (advocaat of rechtsbijstandmaatschappij), dan dient de directie daarvan meteen op de hoogte te worden gesteld.

8. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.