

# KLACHTENPROCEDURE

## Algemeen

Hoewel RBO/EVC Dienstencentrum haar dienstverlening optimaal wenst uit te voeren, is het mogelijk dat een klant van RBO/EVC Dienstencentrum een klacht heeft over de dienstverlening. Dergelijke klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening van RBO/EVC Dienstencentrum. RBO/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 klachtenprocedure van RBO/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 RBO/EVC Dienstencentrum een verbeterformulier in.

## Definities

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

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

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

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

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

## **Klachtenprocedure**

### **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 of e-mail binnenkomen of bij een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum afgegeven worden.

#### **1.2. Mondeling indienen van een klacht**

Mondelinge klachten kunnen telefonisch of persoonlijk aan een medewerker van RBO/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 RBO/EVC Dienstencentrum is hier desgewenst bij behulpzaam.

### **2. Ontvangst van de klacht**

De klacht wordt geregistreerd door een medewerker van RBO/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 worden binnen 4 weken in behandeling genomen. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk en met reden omkleed binnen 4 weken, en zo mogelijk eerder, 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 RBO/EVC Dienstencentrum
2. Dienstverlening van door RBO/EVC Dienstencentrum ingezette derden
3. Medewerkers RBO/EVC Dienstencentrum
4. Medewerkers van door RBO/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 RBO/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.

## **6.5**

RBO/EVC Dienstencentrum streeft ernaar om de klachten binnen de gestelde termijnen af te handelen. In uitzonderingsgevallen kan hiervan worden afgeweken. Klager wordt hierover beargumenteerd geïnformeerd. Tevens wordt de klager geïnformeerd door RBO/EVC Dienstencentrum over de bijgestelde indicatieve planning.

## **7. Klachten ingediend/ te vervolgen door raadsman en/of een beroepsinstantie**

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

## **8. Bewaartermijn klachtendossier**

Alle documenten die betrekking hebben op een klacht worden 5 jaar bewaard door RBO/EVC Dienstencentrum.

## **9. Beroepsinstantie**

Indien klachten niet naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld, is er een mogelijkheid tot beroep bij de Stichting Geschillen zaken Particuliere Onderwijsinstellingen. RBO/EVC Dienstencentrum conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor een adequate afhandeling van de eventuele consequenties.