

Klachtenprocedure Berends-Que-Performance

1. Inleiding

Dit document beschrijft de gehele procedure met betrekking tot klachten over Berends-Que-Performance te Arnhem.

2. Definitie van een klacht

Berends-Que-Performance verstaat onder een klacht iedere uiting van ontevredenheid.

3. Soorten klachten

Telefonische klachten

Hieronder worden verstaan de klachten die telefonisch binnenkomen bij de docenten en contactpersonen van de bijeenkomsten. Tijdens dit telefonisch contact wordt de klager aangeboden om de melding aan te merken als klacht. Wenst de klager hier gebruik van te maken dan wordt samen met de klager het standaard 'Klachtenregistratieformulier' ingevuld.

Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of e-mail binnenkomen.

4. Afhandeling van klachten

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
De volgende werkwijze wordt gehanteerd.

Ontvangst van een klacht

Schriftelijke en telefonische klachten worden verzameld door het secretariaat van Berends-Que-Performance.

Registratie van een klacht

De klacht wordt binnen één werkdag ingeschreven in het klachtenregister. Klachten dienen binnen drie weken na inschrijving te worden afgehandeld.

Behandeling van een klacht

De klager krijgt binnen drie werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Alleen in het geval dat de klacht direct kan worden afgehandeld kan de ontvangstbevestiging achterwege blijven.

De reactie op de klacht moet binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht worden verzonden. Hiervan kan worden afgeweken als de afhandeling van de klacht meer tijd vergt. Dit mag alleen als de klager hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld is.

De behandelaar van de klacht is verantwoordelijk voor de gemaakte afspraken die met de klager zijn overeengekomen.

Het klachtenregister wordt gedurende de behandeling bijgewerkt aan de hand van de gemaakte afspraken.

Nazorg

Binnen vijf werkdagen na het versturen van de reactie op de klacht neemt Berends-Que-Performance telefonisch contact op met de klager. In dit contact wordt geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de klacht. Van dit contact wordt een aantekening gemaakt in het klachtenregister.

Is het niet mogelijk gebleken dit contact tot stand te brengen dan wordt een standaard brief verstuurd waarin onder andere staat dat

- Berends-Que-Performance de klager niet heeft kunnen bereiken
- dat Berends-Que-Performance er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld
- dat indien dit niet het geval is contact opgenomen kan worden via de aangegeven contactpersoon met vermelding van het telefoonnummer en e-mailadres.

Afhandeling

Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten en voor de duur van 2 jaar bewaard.

5. Externe klachtencommissie

Is de klager niet tevreden met de afhandeling of kan de klager zich niet vinden in de uitkomst dan kan hij in beroep gaan bij een externe klachtencommissie.

6. Samenstelling externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie van Berends-Que-Performance.

De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

7. De procedure bij de externe klachtencommissie

- a. De klager dient de klacht in bij: het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie.
- b. De klacht dient binnen 6 weken na dagtekening van de oorspronkelijke beslissing te worden ingediend.
- c. Indien de klacht bij de directie wordt ingediend, verwijst de directie de klager naar de externe klachtencommissie.
- d. De directie kan de klacht zelf afhandelen indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. De directie meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de externe klachtencommissie.
- e. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het lid a genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de externe klachtencommissie of naar de directie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- f. De directie kan een voorlopige voorziening treffen.
- g. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- h. Na ontvangst van de klacht deelt de externe klachtencommissie de directie en de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
- i. De externe klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- j. De externe klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de directie vereist.
- k. De externe klachtencommissie rapporteert binnen vier weken haar bevindingen schriftelijk aan de directie. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de externe klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager en de directie.

- l. De externe klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager.
- m. De externe klachtencommissie kan in haar oordeel tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
- n. Het oordeel van de externe klachtencommissie is bindend.

8. Besluitvorming door de directie

- a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de externe klachtencommissie deelt de directie aan de klager en de externe klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee welke maatregelen hij neemt. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie.
- b. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directie met redenen omkleed aan de klager en de externe klachtencommissie.

9. Evaluatie

De regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door de directie en de externe klachtencommissie geëvalueerd.

10. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe klachtencommissie.

11. Overige bepalingen

- 1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie.
- 2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Berends-Que-Performance".

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2010.

De regeling is gewijzigd en vastgesteld op 20 april 2018.