



KLACHTENPROCEDURE

RBO

RBO
Damsport 1
9728 PP Groningen
telefoon: (050) 526 29 00
fax: (050) 525 97 77

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Wat is een klacht?	3
3. Wie behandelt klachten?	4
3.1 Klacht is gericht aan projectleider, teamleider of medewerker van een team of project	4
3.2 Klacht is gericht aan de directie / managementteam	4
4. Aanname klachten	5
4.1 Mondelinge klachten	5
4.1.1 Telefonische klachten	5
4.1.2 Persoonlijk ingebrachte klachten	5
4.2 Schriftelijke klachten	5
4.3 Klachten per e-mail	5
5. Klachtenprocedure	6
5.1 Rubricering klachten	6
5.2 Klachtenregistratie	6
5.3 Ontvangstbevestiging	7
5.4 Behandeling klacht	7
5.4.1 Voorbereiding	7
5.4.2 Mondelinge toelichting	7
5.4.3 Besluitvorming en berichtgeving	7
5.4.4 Registratie	8
5.5 Klachten ingediend / te vervolgen door raadsmanen	8
5.6 Meldingsplicht	8
6. Onvoorziene gevallen	9
7. Bijlage 1: Kwaliteitsrapport	10

1. Algemeen

In het kader van het kwaliteitsbeleid van RBO, en als gevolg daarvan het verder optimaliseren van onze dienstverlening aan opdrachtgevers, cursisten en uitvoerders, is de klachtenprocedure opgesteld. Op de daarin beschreven wijze kan RBO snel, adequaat en uniform reageren op eventuele klachten. De klachtenprocedure 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 spreekt voor zich dat de klachtenprocedure aan iedere RBO-medewerker ter hand is gesteld.

Het goed afhandelen van een klacht is van groot belang. Daarom wordt elke klacht geverifieerd door de directie / het managementteam.

Om een juiste afhandeling en een volledig inzicht in de klacht te verkrijgen dienen alle klachten uiteindelijk ook schriftelijk geformuleerd te worden. De klacht wordt vervolgens binnen RBO geregistreerd door de desbetreffende teamleider of projectleider met behulp van een kwaliteitsrapport (bijlage 1)

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede met een behandeling of bejegening die door de betrokkenen als onjuist of onterecht wordt ervaren.

In het kader van de klachtenprocedure wordt onder een 'klacht' het volgende verstaan:

Het door opdrachtgevers, cursisten / cliënten / deelnemers, of uitvoerders mondeling dan wel schriftelijk indienen van een klacht of het maken van bezwaar tegen;

- de wijze waarop RBO indiener ten dienste heeft gestaan;
- de wijze waarop door RBO ingezette derden indiener ten dienste hebben gestaan;
- bepaalde marketinguitingen.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de inhoud / aard van de dienstverlening alsook op gedragingen en / of uitlatingen van medewerkers van RBO of door RBO ingezette derden. Onder een klacht wordt niet verstaan: informatieve vragen, vragen om een nadere uitleg, verduidelijking en / of toelichting.

3. Wie behandelt klachten?

Afhankelijk van de indiener van de klacht en van de betreffende medewerker, project of team, zal bepaald worden wie de klacht in behandeling neemt. De klacht wordt niet behandeld door degene over wie geklaagd wordt. Hierbij kunnen een tweetal situaties worden onderscheiden.

3.1 Klacht is gericht aan projectleider, teamleider of medewerker van een team of project

De projectleider, de teamleider of de medewerker van een team of project draagt in beginsel zorg voor de tijdige en adequate afhandeling van de ontvangen klacht. Indien een klacht bij de medewerker binnenkomt, draagt die er zorg voor dat de klacht gemeld wordt aan de projectleider of de teamleider. Elke ingediende klacht wordt door de projectleider of de teamleider geregistreerd met behulp van een kwaliteitsrapport. Het betreffende lid van het managementteam ontvangt een kopie van de ingediende klacht.

3.2 Klacht is gericht aan de directie / management

Bij de directie / management ingediende klachten over derden zullen in beginsel door de directie/management zelf worden beantwoord. Op verzoek van de directie / management wordt door de betreffende projectleider of teamleider een concept schriftelijke reactie opgesteld voor de directie / management.

4. Aanname klachten

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk per e-mail binnenkomen.

4.1 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten kunnen telefonisch of door mensen die persoonlijk hun beklag komen doen, binnenkomen.

4.1.1 Telefonische klachten

Een telefonische klacht dient door de telefoniste, indien mogelijk, doorgespeeld te worden aan de projectleider of de teamleider, die de klacht vervolgens verder afhandelt conform de klachtenprocedure. Bij een aanvankelijk telefonische klacht wordt verzocht de klacht op schrift te stellen. Indien de betreffende projectleider of teamleider niet aanwezig is, wordt de indiener van de klacht doorverbonden met één van de leden van het managementteam. Deze handelt de klacht af conform de klachtenprocedure.

4.1.2 Persoonlijk ingebrachte klachten

Mensen die persoonlijk hun klacht komen indienen, worden in eerste instantie direct door de projectleider of teamleider te woord gestaan. Bij afwezigheid van de betreffende projectleider of teamleider wordt de klacht door één van de leden van het managementteam afgehandeld. Ook bij een aanvankelijk mondelinge klacht wordt verzocht de klacht op schrift te stellen.

4.2 Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten kunnen per post, fax of e-mail binnenkomen of aan een van de medewerkers worden afgegeven.

De post wordt door de postbehandelaar verwerkt volgens de procedure postbehandeling. Uiteindelijk leidt dit tot verspreiding van de klacht naar de betreffende projectleider of teamleider. Een kopie van de klacht gaat naar één van de leden van het managementteam. Daarna wordt de klacht in behandeling genomen en de klachtenprocedure in werking gesteld.

Klachten per fax worden ook door de postbeoordelaar bekeken en verder als boven behandeld.

Indien de klachten per e-mail direct aan medewerkers zijn gericht, dan zorgt de betreffende medewerker ervoor dat een kopie van de klacht wordt doorgezonden naar de projectleider of teamleider en één van de leden van het managementteam. Daarna wordt de klacht afgehandeld overeenkomstig de klachtenprocedure.

Indien klachten naar het algemene e-mailadres van RBO worden gezonden, dan zorgt de systeembeheerder ervoor dat de klacht direct wordt doorgezonden naar de projectleider of teamleider en één van de leden van het management. Daarna wordt de klacht afgehandeld conform de klachtenprocedure.

Klachten die via de medewerkers binnenkomen, worden direct bij de postbeoordelaar afgegeven. Deze zorgt voor de verspreiding als hierboven is aangegeven. Daarna wordt de klacht in behandeling genomen en de klachtenprocedure in werking gesteld.

5. Klachtenprocedure

De klachten worden geregistreerd met behulp van een kwaliteitsrapport. Elk rapport dient een uniek nummer te krijgen. Deze worden door de teamleider of projectleider geregistreerd in een Excelbestand. Dit bestand zal centraal worden opgeslagen.

De klacht kan afkomstig zijn van:

- een opdrachtgever;
- een cursist / deelnemer / cliënt;
- een uitvoerder (bijv. scholingsinstituut, re-integratiebedrijf of stagebieder);
- een interne klant.

5.1 Rubricering klachten

De klachten worden als volgt gerubriceerd:

A. naar type indiener:

- A.1 opdrachtgever
- A.2 cursist / cliënt / deelnemer
- A.3 uitvoerder van scholing of (re-integratie)trajecten
- A.4 overig (intern en overige)

B. naar de aard van de klacht:

- B.1 klachten over de dienstverlening van RBO
- B.2 klachten over de dienstverlening van door RBO ingezette derden
- B.3 klachten over de medewerkers van RBO
- B.4 klachten over medewerkers van door RBO ingezette derden
- B.5 overige klachten
- B.6 verbetervoorstellen
- B.7 ander nl.

5.2 Klachtenregistratie

Alle klachten worden zo veel mogelijk gestandaardiseerd opgeslagen, zodat er voortdurend informatie beschikbaar is over het type en aard van de klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, ze worden wel geregistreerd.

Bij de registratie van de klachten dient de ontvanger van de klacht het volgende in te vullen in het kwaliteitsrapport:

- rubricering van het type van de klacht;
- NAW-gegevens van de indiener van de klacht;
- rubricering van de aard van de klacht;
- nadere omschrijving van de klacht;
- de datum van ontstaan van de klacht;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de oorzaak van de klacht;
- de behandelaar van de klacht.

5.3 Ontvangstbevestiging

Uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht dient de indiener een schriftelijke bevestiging te ontvangen van de behandelaar. In deze bevestiging dienen minimaal een korte omschrijving van de aard van de klacht(en) en de datum waarop deze ontstond(en) te worden vermeld. Daarnaast ontvangt de indiener een kopie van de door RBO gehanteerde klachtenprocedure. Op het kwaliteitsrapport dient hiervan het volgende geregistreerd te worden:

- datum verzending van de ontvangstbevestiging;
- naam van degene die de ontvangstbevestiging heeft verzonden.

Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen langer dan 12 maanden geleden (gerekend vanaf de datum van indiening van de klacht) worden in principe niet meer in behandeling genomen. Geeft de aard of ernst van de klacht daartoe aanleiding, dan kan in overleg met de directie besloten worden de klacht alsnog in behandeling te nemen. De indiener wordt daarover uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

5.4 Behandeling klacht

5.4.1 Voorbereidingen

De behandelaar verzamelt binnen 10 werkdagen alle beschikbare informatie over de klacht. Te denken valt aan vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier), mondelinge informatie en overige bewijsstukken. In geval van klachten over door RBO ingezette derden zorgt de behandelaar ervoor dat de derde wordt geïnformeerd over de aard van de klacht en stelt deze in de gelegenheid 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.

5.4.2 Mondelinge toelichting

De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden ieder afzonderlijk schriftelijk uitgenodigd een mondelinge toelichting te verstrekken. De behandelaar kan ertoe besluiten beide partijen tegelijkertijd te horen. Hij / zij stelt partijen tijdig op de hoogte van plaats, datum en tijdstip. Tussen de verzending van de uitnodiging en het gesprek zitten tenminste 10 werkdagen, het gesprek vindt plaats uiterlijk in de vijfde week na ontvangst van de klacht. Van het gesprek wordt door de behandelaar (of een door deze aangewezen persoon) een verslag opgemaakt, dat zowel aan de indiener als aan degene waarop de klacht betrekking heeft, wordt toegezonden.

Partijen zijn niet verplicht een mondelinge toelichting te verstrekken. Indien zij afzien van deze mogelijkheid, baseert de behandelaar zich op de beschikbare documentatie.

5.4.3 Besluitvorming en berichtgeving

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht zal de behandelaar zich op basis van de beschikbare informatie een oordeel vormen.

De behandelaar legt dit oordeel voor aan de directie of één van de leden van het managementteam. Onder de verantwoordelijkheid van de directie of één van de leden van het managementteam worden partijen schriftelijk geïnformeerd.

5.4.4 Registratie

Van de in behandeling genomen en afgewikkelde klacht dienen de volgende gegevens met behulp van het kwaliteitsrapport te worden geregistreerd:

- de naar aanleiding van de klacht getroffen maatregel (wijze van afwikkeling);
- de uiterste datum van afwikkeling;
- de gerealiseerde datum van afwikkeling;
- eventuele verbetermaatregel;
- (datum) verificatie door de directie;

De indiener, alsmede één van de leden van het managementteam, ontvangt bericht over de afwikkeling van de klacht en eventuele maatregel of verbetermaatregel.

Per kwartaal worden de klachten besproken in het overleg van het managementteam.

5.5 Klachten ingediend / te vervolgen door raadsman

Ingeval cliënt, opdrachtgever of uitvoerder zich wendt c.q. zich dreigt te wenden tot een raadsman (advocaat of rechtsbijstandmaatschappij), dan dient de directie daarvan onverwijld op de hoogte te worden gesteld.

5.6 Meldingsplicht

Indien binnen een termijn van twee maanden twee of meer klachten worden ontvangen over de bejegening / benadering door een van onze medewerkers, dan dient de behandelaar dit onverwijld te melden bij de directie of één van de leden van het managementteam. De directie of één van de leden van het managementteam zal vervolgens een gesprek met de medewerker voeren.

Indien binnen een termijn van drie maanden twee of meer klachten worden ontvangen over een door RBO ingezette derde, dan dient de behandelaar dit onverwijld te melden bij de directie. De directie zal vervolgens op zo kort mogelijke termijn met de bij die derde verantwoordelijke functionaris in overleg treden.

6. Onvoorziene gevallen

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

7. Bijlage 1: Kwaliteitsrapport

Kwaliteitsrapport

Nr.:	Datum opgesteld:
GEGEVENS INDIENER	
<input type="checkbox"/> A1. Opdrachtgever <input type="checkbox"/> A2. Cursist / cliënt / deelnemer <input type="checkbox"/> A3. Uitvoerder van scholing of (re-integratie)trajecten <input type="checkbox"/> A4. Overig (intern en overige)	
Naam indiener: Contactpersoon: Adres: Woonplaats: Telefoonnummer:	
AARD VAN DE KLACHT	
<input type="checkbox"/> B1. Dienstverlening van RBO <input type="checkbox"/> B2. Dienstverlening van door RBO ingezette derden <input type="checkbox"/> B3. Medewerkers RBO <input type="checkbox"/> B4. Medewerkers van door RBO ingezette derden <input type="checkbox"/> B5. Overige klachten <input type="checkbox"/> B6. Verbetervoorstellen <input type="checkbox"/> B7. Anders, nl	
NADERE OMSCHRIJVING	
Datum ontstaan van de klacht: Datum ontvangst van de klacht: Behandelaar van de klacht: Nadere omschrijving:	
OORZAAK	
ONTVANGSTBEVESTIGING	
Datum verzending ontvangstbevestiging: Verzonden door:	
AFWIKKELING KLACHT	
Omschrijving getroffen maatregel (wijze van afwikkeling):	
Uiterste datum afwikkeling: Gerealiseerde datum van afwikkeling: Zijn verbetermaatregelen (corrigerend / preventief) noodzakelijk : <input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee (zo ja, onderstaande rij invullen)	
VERBETERMAATREGEL	
Wie handelt af / bewaakt:	Datum opgesteld:
Verbetermaatregel afgewerkt op d.d.:	
VERIFICATIE	
Volledig afgewerkt: <input type="checkbox"/> ja / <input type="checkbox"/> nee	Doeltreffend afgewerkt: <input type="checkbox"/> ja / <input type="checkbox"/> nee
Geverifieerd middels:	
Datum definitief in dossier:	Paraaf directie: