

# Klachtenprocedure Bezwaarprocedure

RBO/EVC Dienstencentrum

## Algemeen

RBO/EVC Dienstencentrum heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. We streven naar een optimale dienstverlening voor onze klanten en opdrachtgevers. Desondanks kan het gebeuren dat een klant een klacht over onze dienstverlening heeft of een bezwaar kenbaar wil maken.

Dit document beschrijft de werkwijze van RBO/EVC Dienstencentrum bij het ontvangen van een klacht of een bezwaar. Klachten kunnen gaan over onze dienstverlening, informatieverstrekking, communicatie of het contact met onze medewerkers. Een bezwaar gaat over een beslissing die door ons is genomen. De precieze definities worden verderop in dit stuk beschreven.

De klachtenprocedure van RBO/EVC Dienstencentrum is gericht op het zoeken naar een adequate oplossing voor beide partijen of het herstel van vertrouwen en geeft inzicht in de te volgen stappen voor RBO/EVC Dienstencentrum en onze klanten voor een correcte afhandeling van de ingediende klacht of bezwaar. Indien nodig worden na de afhandeling van een klacht door ons acties ondernomen.

Bij de klachtenafhandeling wordt een klachtencommissie ingeschakeld, bestaande uit externe deskundigen en een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum. Elke klacht wordt door de directie gemonitord. Een bezwaar wordt intern behandeld.

Om te zorgen voor een juiste afhandeling en om een volledig inzicht in de klacht te verkrijgen, dient een klacht schriftelijk ingediend te worden.

## 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 persoon, of een rechtspersoon aangeeft een klacht te hebben of ontevreden te zijn over het handelen of het niet handelen van RBO/EVC Dienstencentrum. Een mondelinge melding van een klacht dient te alle tijden schriftelijk ingediend te worden om in behandeling te kunnen worden genomen.

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.

Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld:

- 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.

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

Een niet ontvankelijk gestelde klacht is een klacht die niet in behandeling genomen kan worden omdat bijvoorbeeld de termijn van indienen is verstreken of omdat de klacht niet is gemotiveerd, terwijl de indiener wel in de gelegenheid is geweest het verzuim te herstellen en op de hoogte gesteld is van de gevolgen van het niet tijdig indienen of aanvullen van de klacht.

Een bezwaar kan ingediend worden wanneer u het bijvoorbeeld niet eens bent met de beslissing van RBO/EVC Dienstencentrum op bijvoorbeeld de beoordeling van uw portfolio. Dit bezwaar dient binnen zes weken nadat de beslissing is genomen en aan u kenbaar is gemaakt of is verzonden (datering beoordeling) bij RBO/EVC Dienstencentrum binnen te zijn.

Een verbeteruggestie 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 drie leden, waarvan twee onafhankelijke externe leden en de kwaliteitsmedewerker van RBO/EVC Dienstencentrum die optreedt als voorzitter. De onafhankelijke externe leden zijn niet werkzaam bij RBO/EVC Dienstencentrum en hebben ervaring op het gebied van EVC-trajecten.

## Privacy

Als een klacht of bezwaar wordt ingediend verwerkt RBO/EVC Dienstencentrum persoonsgegevens van de indiener. Het betreft contactgegevens, persoonsgegevens en mogelijk bijzondere persoonsgegevens. In een individueel klacht- of bezwaardossier worden alle documenten, gespreksverslagen, mails en andere informatie opgeslagen. Dit dossier is alleen in te zien door de direct betrokken administratief ondersteunend, leden van de klachtencommissie en de directeur van RBO/EVC Dienstencentrum. Genoemde medewerkers hebben allen geheimhoudingsplicht.

Bij het verwerken van persoonsgegevens houdt RBO/EVC Dienstencentrum zich strikt aan de wettelijke grondslagen binnen de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zoals vastgelegd in Privacyverklaring RBO/EVC Dienstencentrum. Deze verklaring is te vinden op [www.rbo.nl](http://www.rbo.nl) en op [www.evcdienstencentrum.nl](http://www.evcdienstencentrum.nl).

## Klachtenprocedure

### 1 Indienen van een klacht

De klacht wordt bij voorkeur direct schriftelijk ingediend, maar een mondelinge indiening is ook mogelijk. Een mondelinge ingediende klacht dient om in behandeling genomen te worden, alsnog schriftelijk te worden ingediend.

#### 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. Een klacht kan binnen een termijn van vier weken, na wat is voorgevallen, worden ingediend.

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

De klacht wordt geregistreerd door een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum en vervolgens doorgestuurd naar de klachtencommissie. Voordat een klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie, wordt een afspraak, door de projectleider, met de indiener gemaakt om te proberen samen tot een werkbare oplossing te komen. De projectleider besluit of de klacht intern wordt afgehandeld of dat de klacht via de externe klachtencommissie moet lopen. Mocht er geen werkbare oplossing gevonden worden, wordt de klacht alsnog doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klacht wordt vastgelegd in het klachtenregister.

## **2 Ontvangst van de klacht**

De klacht wordt geregistreerd door een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum en vervolgens doorgestuurd naar de klachtencommissie. Voordat een klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie, wordt een afspraak, door de projectleider, met de indiener gemaakt om te proberen samen tot een werkbare oplossing te komen. De projectleider besluit of de klacht intern wordt afgehandeld of dat de klacht via de externe klachtencommissie moet lopen. Mocht er geen werkbare oplossing gevonden worden, wordt de klacht alsnog doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klacht wordt vastgelegd in het klachtenregister.

## **3 Interne afhandeling**

Inzetten als interne afhandeling wenselijk en haalbaar is, bijv. door overleg of een bemiddelingsgesprek. Stappen:

1. Vervolgbericht naar indiener en betrokkenen: besluit interne afhandeling klacht + redenen + werkwijze;
2. Eén (of twee) interne klachtenbehandelaar(s) aanwijzen;
3. Afhandeling intern;
4. Afsluitend bericht naar indiener en betrokkenen.

## **4 Behandeling via klachtencommissie**

Situaties waarin formele afhandeling noodzakelijk is:

1. Aard en ernst van de klacht vragen om formele afhandeling (bijvoorbeeld machtsmisbruik of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers RBO/EVC Dienstencentrum);
2. Direct bij ontvangst is sprake van een formele klacht;
3. Bemiddelingsgesprek heeft geen resultaat gehad en indiener handhaaft klacht;
4. Klacht betreft projectmanager of directeur RBO/EVC Dienstencentrum.

## **5 Bevestiging en beoordeling van de klacht**

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Na het indienen van een klacht krijgt de indiener binnen vijf werkdagen een eerste ontvangstbevestiging met de mededeling dat de klacht door de klachtencommissie beoordeeld zal worden. Na een eerste beoordeling krijgt de indiener bericht over op welke wijze de klacht wordt afgehandeld (niet

ontvankelijk, interne afhandeling, of behandeling door de klachtencommissie). Klachten worden binnen vier weken in behandeling genomen. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk en met reden omkleed binnen vier weken, en zo mogelijk eerder, na ontvangst van de klacht aan de indiener bekend gemaakt. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan wordt binnen vijf 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 indiener. De antwoorddatum ligt maximaal zes weken na de ontvangstdatum van de klacht.

## **6 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 door RBO/EVC Dienstencentrum;
2. Dienstverlening 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, te weten (in te vullen).

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

1. Naam van de indiener;
1. Type indiener;
2. Rubriekindeling (zie hierboven);
3. Deelnemersnummer;
4. Oorzaak klacht;
5. Datum ontstaan klacht;
6. Datum ontvangst klacht;
7. Naam behandelaar klacht;
8. Korte omschrijving van de aard van de klacht;
9. Naam medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.

## **7 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.

# **Behandeling van de klacht**

## **8.1 Voorbereidingen**

De klachtencommissie verzamelt binnen 10 werkdagen alle beschikbare informatie over de klacht, bijvoorbeeld in het dossier vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier),

mondelijke 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.

## **8.2 Mondelinge toelichting**

De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden ieder afzonderlijk schriftelijk uitgenodigd een mondelinge toelichting te verstrekken. Een verslag van deze gesprekken wordt ter inzage naar de betreffende persoon gestuurd, die hierop een akkoord geeft en eventuele schriftelijke aanvullingen kan toevoegen. Dit verslag is vertrouwelijk. 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. Beide partijen ontvangen hierna het gespreksverslag en kunnen separaat aanvullingen toevoegen.

Medewerkers van RBO/EVC Dienstencentrum geven gehoor aan de klachtencommissie voor het geven van mondelinge toelichting tijdens de klachtenprocedure, indien de klachtencommissie dit verzoekt.

## **8.3 Besluitvorming en berichtgeving**

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht zal de klachtencommissie op basis van de beschikbare informatie tot een oordeel komen. 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 en motivatie van het oordeel;
- de maatregelen die genomen zijn of genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.

## **8.4 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 maatregelen en/of oplossingen. De indiener ontvangt de definitieve antwoordbrief binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Een kopie van de definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

## **8.5 Klachtenafhandeling**

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

## **9 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, wordt de directie daarvan meteen op de hoogte gesteld.

## **10 Bewaartermijn klachtendossier**

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

## **11 Beroepsinstantie**

Indien klachten niet naar tevredenheid van de indiener 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.

# **Bezwaarprocedure**

## **12 Indienen van een bezwaar**

Een bezwaar op een beslissing van RBO/EVC Dienstencentrum wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend, maar een mondelinge indiening is ook mogelijk. Bij een mondeling indiening wordt verzocht het bezwaar alsnog schriftelijk in te dienen.

### **12.1 Schriftelijk indienen van een bezwaar**

Schriftelijke bezwaren kunnen per post of e-mail binnenkomen of bij een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum afgegeven worden. Voor het indienen van een bezwaar op een besluit van RBO/EVC Dienstencentrum staat een termijn van zes weken nadat het besluit kenbaar is gemaakt, of is verzonden.

## **13 Mondeling indienen van een bezwaar**

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

## **14 Ontvangst van een bezwaar**

Het bezwaar wordt geregistreerd door een medewerker van RBO/EVC Dienstencentrum en wordt vervolgens doorgestuurd naar de projectleider RBO/EVC Dienstencentrum.

## **15 Bevestiging en beoordeling van het bezwaar**

De projectleider beoordeelt of en hoe het bezwaar in behandeling wordt genomen. Na het indienen van het bezwaar krijgt de indiener binnen vijf werkdagen een eerste ontvangstbevestiging met de mededeling dat het bezwaar door de projectleider beoordeeld zal worden. Na een eerste beoordeling krijgt de indiener bericht over op welke wijze het bezwaar

wordt afgehandeld (uitnodiging voor een mondelinge toelichting, interne afhandeling, niet ontvankelijk).

Indien de projectleider het bezwaar als een klacht beoordeeld, wordt het bezwaar als een klacht aangemerkt en zal de klachtenprocedure gevolgd worden.

Bezwaren worden binnen vier weken door de projectleider in behandeling genomen. Indien het bezwaar niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk en met reden omkleed binnen vier weken, en zo mogelijk eerder, na ontvangst van het bezwaar aan de indiener bekend gemaakt. Indien het bezwaar in behandeling wordt genomen, dan wordt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de indiener verzonden. Dit gebeurt onder vermelding van de datum waarop het bezwaar betrekking heeft. De ontvangstbevestiging bevat een korte omschrijving van de feiten, een vermelding van de uiterste antwoorddatum en de mogelijkheid tot mondeling horen van de indiener. De antwoorddatum ligt maximaal 6 weken na de ontvangstdatum van de klacht.

## Behandeling van het bezwaar

### 16 Voorbereidingen

De projectleider verzamelt binnen 10 werkdagen alle beschikbare informatie over het bezwaar, bijvoorbeeld in het dossier vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier), mondelinge informatie en overige bewijsstukken.

#### 16.1 Mondelinge toelichting

Na bestudering van het dossier neemt de projectleider contact op met de indiener om een afspraak te maken zodat de indiener in de gelegenheid wordt gesteld een mondelinge toelichting te verstrekken.

### 17 Beoordeling en besluit projectleider

De projectleider beoordeelt op basis van de beschikbare documentatie en het gesprek met de indiener van het bezwaar welke acties er worden ondernomen. Dit wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld.



