Klachtenreglement

ACCEPTUS

DOEL

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

DEFINITIE

Een klacht is een schriftelijke melding door cliënt over ontevredenheid met betrekking tot gedraging van Acceptus voor resultaten van lessen en / of dienstverlening van de cursusaanbieder. Deze klacht is schriftelijk ingediend, door klager ondertekend en voorzien van datum, naam en adres van klager.

MEDEWERKER KLACHTBEHANDELING

De instelling stelt een medewerker beschikbaar, die niet bij de klacht betrokken is en wel inhoudelijk voldoende op de hoogte is om de klacht te behandelen.

PROCEDURE

1. ONTVANGST EN REGISTRATIE VAN EEN SCHRIFTELIJKE KLACHT

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de directie, die een medewerker aanstelt om de klacht in behandeling te nemen.
De medewerker klachtbehandeling registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. Deze medewerker neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
Acceptus behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht conform de regelgeving vanuit de AVG.

2. BEVESTIGING

De medewerker klachtbehandeling stuurt uiterlijk binnen 10 dagen een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:
- korte omschrijving van de klacht, inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden,
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. ONDERZOEK

De medewerker klachtbehandeling onderzoekt de klacht en informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De medewerker klachtbehandeling bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de medewerker klachtbehandeling binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4. CORRIGERENDE MAATREGELEN

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de

medewerker klachtbehandeling het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De medewerker klachtbehandeling doet binnen 4 weken na ontvangst van de klacht het aanbod, schriftelijk en gemotiveerd, aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, één keer 4 weken worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd en hiermee akkoord gaat.

De directie stelt zowel de klager als degene die de klacht betreft in de gelegenheid om te worden gehoord.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de medewerker klachtbehandeling overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

5. PREVENTIEVE MAATREGELEN

De medewerker klachtbehandeling bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze medewerker overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

6. RAPPORTAGE

De medewerker klachtbehandeling draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat uiteindelijk is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.
Tevens stelt de directie de klager tenslotte schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek, zijn oordeel en eventuele conclusies.
Het dossier wordt 4 jaar bewaard.

De directie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De directie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. EVALUATIE

Het management van de organisatie evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

8. BEROEP

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus.
Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, kan beroep worden aangetekend bij de Commissie kwaliteitshandhaving van het NRTO. Acceptus conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.