

## ***Klachtenprocedure BC-Opleidingen / juni 2016***

### Inleiding:

Een adequate behandeling van klachten is belangrijk voor het creëren van vertrouwen in de opleiding en organisatie. Tevens is het ter bescherming van zowel de organisatie als de gebruikers/afnemers van één of meerdere activiteiten van de organisatie.

De heer J. de With is het aanspreekpunt binnen BC-Opleiding voor vragen en problemen. Hij is te bereiken via [info@bc-opleidingen.nl](mailto:info@bc-opleidingen.nl)

### Minimale eisen:

De organisatie is wettelijk verplicht te voldoen aan de volgende eisen:

- Een openbaar toegankelijke klachtenregeling dient aanwezig te zijn en omschrijft minimaal:
  - Het proces van ontvangen, onderzoeken en beoordelen van de klacht.
  - De wijze van volgen van de klacht en acties als gevolg daarvan.
  - De wijze waarop wordt verzekerd dat correcte acties worden uitgevoerd.
- De beslissing over de reactie op de klacht dient te worden genomen door personen die niet betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht.
- De indieners van de klachten dienen, indien mogelijk, op de hoogte te worden gehouden van de ontvangst van de klacht, de voortgang van behandeling en de uitkomst.

### Klachtenregeling:

In deze werkinstructie wordt de afhandeling van een klacht besproken.

#### a. Ontvangen van de klacht:

- Alleen schriftelijke klachten worden geaccepteerd.
- Bij het indienen van een mondelinge klacht wordt de indiener gewezen op het feit dat alleen schriftelijke klachten worden verwerkt.
- Voor iedere afzonderlijke klacht wordt een apart klachtenformulier ingevuld.

#### Flow-chart werkwijze:

1. Direct na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt deze naar de kwaliteitsmanager gebracht.
2. De kwaliteitsmanager registreert de klacht op een klachtenformulier.
3. De kwaliteitsmanager stelt de directeur op de hoogte van de klacht.
4. De directeur wijst de afhandelaar aan.
5. De kwaliteitsmanager vermeldt de afhandelaar op het klachtenformulier.
6. De kwaliteitsmanager brengt de afhandelaar schriftelijk op de hoogte van de klacht.
7. De afhandelaar krijgt direct een kopie van de klacht.
8. De afhandelaar informeert de indiener van de klacht schriftelijk over de ontvangst van de klacht.

#### b. Afhandeling van de klacht:

- Er wordt, door de afhandelaar, een onderscheid gemaakt tussen eenvoudige, ernstig incident & aanpassingsklacht.
- Alleen de afhandelaar bepaalt welke personen/bedrijven betrokken worden bij het onderzoeken van de klacht.
- Alle klachten worden vastgelegd in een dossier die tijdens de eerst volgende beoordeling van een betrokken persoon/bedrijf wordt meegenomen.

#### Flow-chart werkwijze eenvoudige klacht:

1. De afhandelaar stuurt de klacht door naar de betrokken personen/bedrijven.
2. De afhandelaar stelt de indiener op de hoogte.
3. De afhandelaar legt een dossier t.b.v. de voorgangsbewaking.

Flow-chart werkwijze ernstig incident:

1. De afhandelaar stelt de indiener op de hoogte van vorm klacht.
2. De afhandelaar bespreekt samen met de indiener een oplossing van afhandeling (binnen 3 weken na indienen van de klacht).
3. De afhandelaar betreft hierbij betrokken personen/bedrijven.
4. De afhandelaar vult de oplossing in op het klachtenformulier.

Flow-chart werkwijze aanpassingsklacht:

1. De afhandelaar bedenkt een verbetermodel (binnen 10 dagen na indienen van de klacht).
  - a. Het verbetermodel moet een structurele verbetering van de werkwijze inhouden.
2. De afhandelaar bespreekt het verbetermodel met de kwaliteitsmanager en betrokken personen/bedrijven.
3. De afhandelaar vult het verbetermodel in op het klachtenformulier.
4. De afhandelaar stelt de indiener op de hoogte van het verbetermodel.
5. De kwaliteitsmanager maakt het verbetermodel bekend bij de betreffende personen/bedrijven.
6. De kwaliteitsmanager start, indien nodig, een vervolgonderzoek naar de invoering van het verbetermodel.
7. De bevindingen van het vervolgonderzoek wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

c. Overige acties:

- Alle bevindingen, conclusies, aanpassingen, communicatie etc. worden vastgelegd in het klachtenformulier.
- Het klachtenformulier wordt gearhiveerd.
- Het klachtenformulier wordt bij een beoordeling van een betrokken persoon/bedrijf meegenomen.
- Een eenvoudige klacht verjaard na 365 dagen (1 jaar).
- Een ernstig incident verjaard na 730 dagen (2 jaar).
- Een aanpassingsklacht verjaard na 1095 dagen (3 jaar).