

# *Werken met Succes* *V.O.F.*

## Protocol Klachtregeling

*Werken met Succes*  
*Jan Adels, Frank van der Heijden*  
*Wilhelminastraat 63*  
*5246XB Rosmalen*  
*K.v.K. 50226479*  
*ING: 5901957*  
*Btwnr. 822649317.B01*

© Copyright Werken met Succes V.O.F. 2011

## **Inhoudsopgave**

**I Inleiding pag. 3**

**II De klachtenprocedure pag. 4**

**1. Definities pag. 4**

**2. Doel van de klachtprocedure pag. 4**

**3. De informele klachtprocedure pag. 4**

**4. De formele klachtprocedure pag. 4**

**III De beroepsprocedure / de beroepscommissie pag. 5**

## **Inleiding**

Werken met Succes tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een klant of (oud) cursist niet tevreden is over het contact, met en de nazorg door Werken met Succes. In dat geval kan een klant of (oud) cursist, binnen een jaar na de gebeurtenis, een klacht indienen.

Werken met Succes garandeert op voorhand dat alle klachten serieus genomen worden en vertrouwelijk worden behandeld. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Er zijn twee manieren om een klacht te laten behandelen door Werken met Succes: de informele en formele procedure.

Aan beide procedures zijn voor de klager geen andere kosten dan eventuele reis-verblijf- en portokosten verbonden. De klager kan zich op zijn kosten laten bijstaan door een raadsman/vrouw bij de informele procedure, de formele procedure en de beroepsprocedure.

In protocol klachtenregeling van Werken met Succes worden het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven.

## **I. De klachtenprocedure**

### **1, Definities**

**Klacht:** het, binnen één jaar na de geleverde dienst of het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, door een (gewezen) klant of (oud) cursist ten overstaan van de directie van Werken met Succes mondeling of schriftelijk geuite gevoel van ontevredenheid over,

benadeling of onheuse bejegening door:

- Consultants van Werken met Succes gedetacheerd bij, of werkzaam voor, de klant;
- Docenten, trainers en/of coaches belast met (een deel van) de uitvoering/verzorging van een door Werken met Succes gegeven opleiding/cursus/training;
- Werken met Succes zelf.

**Directie:** eigenaren van V.O.F. Werken met Succes, de heer J. Adels en de heer F.G. van der Heijden.

**De Klachtenbehandelaar:** Een directielid, consultant, of trainer of coach werkzaam voor Werken met Succes.

**Klager:** de (gewezen) klant of de (oud) cursist die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de directie van Werken met Succes uit of geuit heeft.

**(Oud) Cursist:** degene die op het moment van het indienen van de klacht ingeschreven staat (of stond) voor een opleiding/cursus/training.

### **2. Doel van de klachtprocedure**

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het eventueel compenseren van de klager en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

### **3. De informele klachtprocedure**

Een klager kan zijn klacht en/of klachten mondeling indienen bij de directie van Werken met Succes . Deze klacht en/of klachten wordt/worden vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld.

Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure.

### **4. De formele klachtprocedure**

Een klager kan ook direct gebruik maken van de formele procedure. De formele procedure is een schriftelijke procedure. Klager is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

#### **De formele procedure:**

**1** Enkel schriftelijk (per brief, fax, of e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen;

**2** Werken met Succes stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de klager, de klacht zelf wordt direct na ontvangst naar de directie gestuurd;

**3** De directie wijst, nadat de ontvankelijkheid van de klacht formeel is vastgesteld, direct na de ontvangst van de klacht een klachtbehandelaar aan;

Van een klacht worden m.b.v. een klachtenformulier (zie bijlage) de volgende gegevens geregistreerd in het daarvoor bestemde systeem:

- nummer (te beginnen met de datum van ontvangst gevolgd door het volgnummer van de klacht, bijvoorbeeld: 170111/01);
- datum ontvangst;
- naam klager;
- adres, telefoonnummer klager;
- korte omschrijving klacht;
- de behandelaar van klacht (na bevestiging ontvankelijkheid);
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming terzake de oplossing met de klager;
- data en korte beschrijving inhoud en resultaat klachtgesprekken;

**5** De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. De klager, de directie of andere betrokkenen worden zo nodig (schriftelijk) gehoord. De klachtenbehandelaar gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. De klachtenbehandelaar geeft de directie daartoe advies. Oorzaak en oplossingen moeten op het onder punt 6 genoemde klachtenformulier worden aangegeven;

**6** Het klachtenformulier wordt opgenomen in het daarvoor bestemde systeem en gedurende de termijn van afhandeling op naam bewaard. Na afhandeling, al dan niet via de beroepscommissie, wordt het klachtformulier uiterlijk een jaar geanonimiseerd bewaard (zie punt 8);

**7** De klachtenbehandelaar verklaart de klacht, gemotiveerd, ontvankelijk of niet ontvankelijk en in geval de klacht ontvankelijk wordt verklaard: gegrond of ongegrond. De klachtenbehandelaar kan aan de directie adviseren klager een compensatie aan te bieden. Klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, in kennis gesteld van de beslissing van de klachtafhandeling. In geval de klachtenbehandelaar meer dan 20 werkdagen nodig heeft om tot een afhandeling van de klacht te komen, stelt hij klager daarvan schriftelijk in kennis. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer durend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager. Klager wordt bij de beslissing op zijn klacht standaard gewezen op de mogelijkheid en de termijn van het instellen van beroep tegen de beslissing.

**8** De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht door de directie verzameld bij de klachtbehandelaar waarna deze geanonimiseerd worden;

**9** De klachtbehandelaar doet aanbevelingen aan de directie ter voorkoming van nieuwe klachten evenals ter verbetering van procedures;

**10** De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Werken met Succes registreert klachten direct na ontvangst in het daarvoor bestemde systeem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de directie.

## **II. De beroepsprocedure / de beroepscommissie**

De klager die niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling in de (in)formele klachtenbehandeling kan zijn zaak, zonder kosten (behoudens de eigen kosten, waaronder worden verstaan: eventuele reis- verblijf- bijstand- bel- en portokosten etc, voorleggen aan de onafhankelijke beroepscommissie. De klager dient zich hiertoe binnen 10 werkdagen na ontvangst van de beslissing schriftelijk te melden via aangetekende post bij de voorzitter van de Beroepscommissie: P/A Wilhelminastraat 63, 5246 XB Rosmalen.

De beroepscommissie bestaat uit 1 vast lid de voorzitter, en indien nodig, afhankelijk van de aard en de omvang van de klacht, uit maximaal 3 leden.

Alle beroepscommissieleden zijn niet bij Werken met Succes in dienst (geweest) of op enigerlei andere wijze financieel aan Werken met Succes verbonden.

Direct nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld zal de beroepscommissie melding doen bij Werken met Succes.

Hierop volgend zal Werken met Succes uiterlijk binnen 5 werkdagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de beroepscommissie verzenden. Uiterlijk binnen 2 maanden na het instellen van het beroep hoort (evt. schriftelijk) de beroepscommissie de klager en de vertegenwoordiger van Werken met Succes, althans stelt klager en de vertegenwoordiger van Werken met succes. Uiterlijk 2 weken daarna doet de beroepscommissie schriftelijk uitspraak. De beroepscommissie kan het beroep (niet-)ontvankelijk verklaren en in geval het beroep ontvankelijk wordt verklaard het beroep gegrond of ongegrond verklaren. Alle beslissingen worden gemotiveerd. Deze uitspraak is voor zowel de klager als Werken met Succes bindend en wordt binnen 10 werkdagen volgend op de dag van de uitspraak door Werken met Succes afgehandeld.

De voorzitter van de beroepscommissie is : mr. drs. J.M.A. van Atteveld. P/A Wilhelminastraat 63, 5246 XB Rosmalen

## Klachtenformulier

*Indien u een klacht heeft over onze dienstverlening die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de heer F.G. van der Heijden of de heer J. Adels, Wilhelminastraat 63, 5246 XB Rosmalen.*

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en):
--------------------------

*Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:
-----------------------------

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum: ...../...../.....

Handtekening: .....