

KLACHTENPROCEDURE

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van opdrachtgevers zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de opdrachtgever zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van Dialogis Opleidingen en Management-advies mag klachten van klanten ontvangen. De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op het klachtenformulier.

2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt vast of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, gebeurt dit vertrouwelijk en neemt het bureau de volgende stappen:

1. Eerst stelt de directie de persoon of personen over wie de klacht gaat op de hoogte.
2. Zonodig wordt verzocht om aanvullende informatie over de gebeurtenis te geven.
3. Vervolgens stelt het bureau een onderzoek in.
4. In beginsel wordt klager in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten bij de directie. De persoon over wie werd geklaagd zal de klacht nooit zelf behandelen. Eventueel en in ieder geval als de klacht een directielid betreft, zal een onafhankelijk collega-bureau worden verzocht de klacht te onderzoeken. Het bureau waarmee deze afspraak is gemaakt is:
Explorans, Groot Hertoginnelaan 196, 2517 EW Den Haag, 070-3609683,
www.explorans.nl.
Voor dit bureau is gekozen omdat het bekend is met de specifieke klantengroepen van Dialogis en met name de rechtsprekende macht. Overigens is dit bureau ontvankelijk voor alle klachten, dus ook van de andere klanten.
5. Tenslotte neemt de directie een besluit. Hiervan wordt klager schriftelijk op de hoogte gesteld. In deze brief staat ook aangegeven bij wie men bezwaar kan maken en binnen welke termijn.

De directie legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Er dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak van de klacht;
- oplossing voor het ervaren probleem;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum van afhandeling van de klacht.

De directie stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

Er wordt naar gestreefd elke klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht er meer afhandelingstijd nodig zijn, dan ontvangt de klager hierover bericht, en wordt ook aangegeven wanneer de uitslag oplossing bekend zal zijn.

Het oordeel van het onafhankelijke bureau is voor Dialogis bindend. Eventuele consequenties zullen door Dialogis snel worden afgehandeld.

3. *Verantwoordelijkheden*

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De directie is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De office manager is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

4. *Registraties*

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde systeem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de Office Manager. Alle documentatie met betrekking tot klachten wordt twee jaar bewaard.

5. *Analyse van de klachten*

De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de Office Manager.

De Office Manager doet hiervan periodiek verslag aan de directie en verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Zij doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures