

Inleiding

Bij Klik Onderwijs vinden we het belangrijk dat iedereen – klanten én medewerkers – zich gehoord en serieus genomen voelt. Daarom hechten we veel waarde aan open communicatie en het tijdig signaleren en oplossen van eventuele klachten.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om op een zorgvuldige en respectvolle manier om te gaan met klachten over onze dienstverlening, interne processen of onderlinge samenwerking.

De procedure bestaat uit twee stappen: een informele fase, waarin we proberen de klacht in goed overleg op te lossen, en – indien nodig – een formele fase, waarin de klacht officieel wordt behandeld volgens vaste stappen en termijnen.

We moedigen iedereen aan om eventuele klachten in eerste instantie laagdrempelig en rechtstreeks bespreekbaar te maken. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan biedt de formele procedure een duidelijke en transparante route voor verdere behandeling.

Op deze manier streven we naar voortdurende verbetering van onze organisatie en dienstverlening.

Wat is een klacht?

“Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid over een handeling, gedraging, dienst of beslissing van een organisatie of persoon, waarbij de indiener van de klacht (nader te noemen indiener) aangeeft dat hij of zij benadeeld is of zich niet correct behandeld voelt”.

Deze definitie maakt duidelijk dat het niet alleen gaat om grote of formele problemen, maar ook om kleinere vormen van onvrede die serieus genomen moeten worden.

Informele klachtenprocedure

Klik Onderwijs heeft de voorkeur om klachten in de informele fase af te handelen, omdat deze informele route directe communicatie stimuleert en onnodige formaliteiten voorkomt.

De **informele klachtenprocedure** bij Klik Onderwijs is bedoeld om klachten op een laagdrempelige, snelle en oplossingsgerichte manier af te handelen. Het uitgangspunt is open communicatie en wederzijds respect. De informele procedure is als volgt:

1. Bespreken van de klacht

- De indiener (klant of medewerker) bespreekt de klacht direct met de betrokkene(n) en/of met een van de managers of de algemeen directeur.
- Dit gebeurt bij voorkeur zo snel mogelijk nadat de klacht is ontstaan, zodat escalatie wordt voorkomen.

2. Zoeken naar een oplossing

- In een open gesprek wordt geprobeerd de situatie te verhelderen en samen tot een oplossing te komen.
- Het doel is wederzijds begrip, herstel van vertrouwen en het maken van praktische afspraken.

3. Registratie (optioneel)

- Als de klacht is opgelost, hoeft deze niet formeel geregistreerd te worden, tenzij de indiener of de organisatie dat wenselijk vindt voor evaluatie of leerdoeleinden.

4. Tijdslimiet

- De informele afhandeling vindt idealiter plaats binnen 10 werkdagen na het kenbaar maken van de klacht.

5. Doorgang naar formele procedure

- Als de indiener vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of afgehandeld, dan kan de klacht worden ingediend via de formele klachtenprocedure.

Formele klachtenprocedure

Als de informele afhandeling van een klacht geen bevredigende oplossing biedt, of wanneer de aard van de klacht vraagt om formele behandeling, kan de klacht via onderstaande stappen officieel worden ingediend en behandeld conform de volgende stappen:

1. Indienen van de klacht.

- Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden ter attentie van de customer success manager. Dit kan via diverse kanalen:
 - Per mail via projectondersteuning@klikonderwijs.nl
 - Per brief (Loire 150, 2491 AK te Den Haag)
- Een klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - De naam, organisatie, mailadres en het telefoonnummer van de indiener
 - De datum van indiening van de klacht
 - Een omschrijving van de klacht
 - Een motivering van de klacht, inclusief eventuele eerdere pogingen tot een oplossing

2. Ontvangstbevestiging

- Binnen drie werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging van de customer success manager. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.

3. Onafhankelijke derde

- De customer success manager registreert de klacht en bepaalt welke onafhankelijk bevoegd persoon (nader te noemen klachtenfunctionaris) de klacht gaat afhandelen. De manager stuurt de klacht door naar de klachtenfunctionaris.

4. Onderzoek en hoor-wederhoor

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief
- Indien van toepassing wordt contact opgenomen met de indiener zodat hij/zij de klacht verder kan toelichten.
- Indien van toepassing wordt ook de betrokken medewerker(s) gehoord..
- Aanvullende stukken kunnen worden opgevraagd.

5. Beoordeling en besluit

- Uiterlijk binnen twintig werkdagen na het indienen van de klacht wordt een gemotiveerd oordeel of besluit geformuleerd
- Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener hierover geïnformeerd met een nieuwe termijn.

6. Communicatie van de uitkomst

- De indiener van de klacht ontvangt schriftelijk het besluit en - indien van toepassing - de te nemen maatregelen of verbeteracties
- De klacht en afhandeling worden geregistreerd voor kwaliteitsbewaking en evaluatie.

7. Bezwaar of extern beroep

- Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is afgehandeld, kan de indiener schriftelijk bezwaar maken tegen de afhandeling van de klacht.
- Dit bezwaar dient binnen tien werkdagen na de bekendmaking van de afhandeling te worden ingediend.

8. Externe commissie

- Klik Onderwijs zal voor de afhandeling van het bezwaarschrift een externe geschillencommissie samenstellen, met hierin een drietal onafhankelijke beoordelaars.

9. Afhandeling bezwaarschrift

- Er wordt naar gestreefd om het bezwaarschrift binnen één maand af te handelen.
- Wanneer dit niet lukt, wordt binnen vier weken aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld
- De indiener ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de afhandeling van het bezwaarschrift.
- Het oordeel van de onafhankelijk beoordelaar is bindend; eventuele consequenties worden door Klik Onderwijs binnen 2 weken afgehandeld.

10. Bewaartermijn klacht

- Klachten worden 1 jaar bewaard in het dossier van Klik Onderwijs. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief zijn geweest.

Informatie over de klachtenprocedure

Klanten worden via verschillende wegen op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure:

- Via de website
- Via persoonlijk contact

Medewerkers worden op verschillende manieren op de hoogte gesteld van de klachtenprocedure:

- Tijdens de inwerkperiode
- Via de arbeidsvoorwaarden en gedragsregels
- Via intranet