



Klachtenregeling O21

Klachtenregeling met betrekking tot de diensten van O21, Bouwmeesterplein 1, 2801 BX Gouda.
Genoemd per datum 01-06-2016

Artikel 1 Reikwijdte van deze regeling

O21 beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een met name genoemde onafhankelijke derde, namelijk mevrouw J. Kets, Bureau InterZin, Leemzeulder 27
1251 AM Laren.

Deze klachtenprocedure is openbaar en de functionaris naar wie wordt verwezen is hierbij genoemd in de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure van O21 heeft betrekking op de dienstverlening van:

- O21

Niet onder deze regeling vallen:

- Beroep van deelnemers aan de leergangen of opleidingen tegen beslissingen omtrent de uitslag van opdrachten en de beoordeling van eindopdrachten.
- Klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van O21.

Als klacht wordt gedefinieerd: Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening O21 die O21 bereikt:

- mondeling
- schriftelijk
- via evaluatie
- via nazorggesprek

Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft en zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 2 Doel van deze regeling

Het doel van de klachtenregeling is:

- De klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;
- De klachtenregeling geeft de afnemers van O21 inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
- De klachtenregeling verschaft de directie van O21 inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.
- De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van O21: een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling kan deel uit maken van het jaarlijkse evaluatie van het



kwaliteitssysteem.

Artikel 3 Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De directie van O21 is zichthouder over- en eindverantwoordelijk voor de klachtenregeling. Hij wordt tenminste eenmaal per jaar geïnformeerd over de omvang, aard en afhandeling van de binnen gekomen klachten. Het secretariaat draagt zorg voor deze rapportage. Bij klachten wordt de directie terstond geïnformeerd. Dit gebeurt ook, wanneer de klager dit verlangt. De directie is de uitvoerder van- en eerstverantwoordelijke voor de klachtenregeling. Hij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd. Hij ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht. Hij draagt zorg voor de archivering van klachten binnen zijn directie.

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten.

Voor medewerkers geldt hierin de volgende gedragscode:

- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij de directie.
- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker, gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, adviseert hij de klager om de klacht in te dienen via BackOffice. N.B. daarmee wordt voorkomen dat medewerkers klachten over collega's moeten doorgeven aan de directie.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

Advies en ondersteuning:

- De klacht komt binnen bij het secretariaat of medewerker.
- De medewerker registreert de klacht via het secretariaat.
- De persoon die de klacht heeft ontvangen stelt de directie in kennis.
- De directie beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De medewerker BackOffice informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen (bericht van ontvangst)
- De directie informeert de medewerker en de onafhankelijke derde.
- De directie handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De directie neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De directie informeert de klagende partij en de betrokken medewerker(s) over de afhandeling van de klacht.
- Het secretariaat draagt zorg voor de archivering van de klacht. Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen: schriftelijk in gesloten envelop met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.
- Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste



drie werkweken.

Artikel 6 Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin:

- snelheid van handelen
- het belang van de klager
- de zorgvuldigheid

t.o.v. de beklagde medewerker, worden gewaarborgd.

De directie of secretariaat is bevoegd om naar bevind van zaken lichte uitingen van onvrede direct zelf af te handelen, als de betrokken relatie/afnemer daarmee akkoord gaat. Het gaat daarbij om acties die de relatie met de klager en diens organisatie betreffen. Met als doel een formele klacht te voorkomen d.m.v. relatiemanagement. Uitdrukkelijk is het niet aan de orde dat het secretariaat daarbij sturende acties jegens medewerkers onderneemt. Immers die vallen onder de bevoegdheid van de directie. In het geval de klacht door het secretariaat zelf wordt afgehandeld, wordt de klacht wel geregistreerd en gearchiveerd en wordt de betrokken medewerker door de directie geïnformeerd. Het secretariaat is niet bevoegd om de medewerker op de klacht aan te spreken.

Artikel 7 Registratie van de klacht

Het secretariaat registreert onder verantwoordelijkheid van de directie de klachten. Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing. Doel van de registratie om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over onze dienstverlening. Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 8 Archiveren van klachten

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en tot twee jaar na afronding van de klacht bewaard.

Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief (indien aanwezig)
- b. het registratieformulier
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht: brieven, e-mailberichten
- d. de informatie aan de klager over de afhandeling

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van O21. Op het klachtenarchief is de Wet op de Persoonsregistratie van toepassing.



Artikel 9 Afhandeling van de klacht

Klachten worden binnen een vastgestelde termijn afgehandeld, te weten binnen **drie werkweken** na datum ontvangst klacht. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer binnen het vastgestelde termijn van wederom drie werkweken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. In de communicatie geeft O21 een indicatie van de termijn – maximaal drie maanden - waarbinnen men verwacht uitsluitel te geven.

Het oordeel van de beroepsinstantie – in deze de onafhankelijke derde (mevrouw J. Kets, InterZin) - is voor O21 bindend; eventuele consequenties worden door O21 snel afgehandeld.

Artikel 10 Evaluatie en rapportage

Jaarlijks (in januari) rapporteert de directie aan de medewerkers over de uitvoering van de klachtenregeling. Het rapport bevat:

- a. het aantal klachten
- b. de aard van de klachten
- c. de corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld)
- d. de preventieve en corrigerende maatregelen n.a.v. de ingediende klachten
- e. een evaluatie van de procedure op:
 - aantal
 - doorlooptijd: prestatie indicator: 3 werkweken
 - effectiviteit: prestatie indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.

De medewerkers van O21 worden over de jaarlijkse analyse van de klachten en de evaluatie van de klachtenregeling geïnformeerd, waarbij de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd. N.B.: Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerkers.

Artikel 11 Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de directie aan alle O21 medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling. De klachtenregeling wordt in het kwaliteits-/ personeelshandboek als interne regeling opgenomen. In de leveringsvoorwaarden wordt gemeld dat O21 een klachtenregeling heeft en tevens hoe men klachten kan deponeren.

Gouda, 24 juni 2016