

Klachtenreglement AKSEPT

Inhoud

1. Begripsomschrijving
2. Indienen van een klacht
3. Behandeling van ingekomen klachten
4. Archivering en interne verwerking
5. Slotbepaling

Inleiding

AKSEPT is voortdurend bezig haar dienstverlening te optimaliseren. Daarbij hoort ook een goede registratie en verwerking van klachten.

In ons kwaliteitsbeleid is daarom een klachtenreglement opgenomen.

Het doel van dit reglement is als volgt te benoemen:

- a) AKSEPT wil haar cliënten en opdrachtgevers een eenvoudige procedure aanbieden om klachten in te dienen.
- b) AKSEPT wil dat het voor iedereen duidelijk is volgens welke procedure klachten worden behandeld.
- c) AKSEPT wil dat op verantwoorde wijze de klachten behandeld worden.
- d) AKSEPT wil dat klachten zorgvuldig en vertrouwelijk worden afgehandeld.
- e) AKSEPT wil de kwaliteit van haar dienstverlening blijven verbeteren. Structurele tekortkomingen zullen via een goede klachtenregeling eerder aan het licht komen.

Voorts nemen we als uitgangspunt, dat we altijd bij een (potentiële) klacht proberen te bemiddelen en de klager genoegdoening willen geven.

Klachtenregeling voor cliënten/opdrachtgevers:

1. Begripsomschrijving

Uitvoerder:	AKSEPT
Klager:	Degene wie de klacht indient of namens wie een klacht wordt ingediend.
Aangeklaagde:	De uitvoerder.
Vertrouwenspersoon:	De door de uitvoerder aangewezen persoon, belast met de afhandeling van de klacht.
Klacht:	Het schriftelijk uiten van ongenoegen over dienstverlening van de uitvoerder.
Klachtenregeling:	Dit document.

2. Indienen van een klacht

Cliënten en opdrachtgevers kunnen klachten indienen ten aanzien van:

- a) Ongewenst gedrag van medewerkers van de uitvoerders of één van de cliënten van de uitvoerders. Ongewenst gedrag kan bijvoorbeeld zijn: seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie.
- b) De verstrekte dienstverlening van de uitvoerders of hun medewerkers.
- c) Overtreding van het privacyreglement door de uitvoerders of hun medewerkers.

De klager kan zijn klacht uitsluitend schriftelijk indienen. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze voldoet aan de volgende eisen:

- a) De klacht dient gericht te zijn aan de directie van één van de uitvoerders.
- b) De klacht is voorzien van de naam, het adres, de woonplaats en het telefoonnummer van de klager.
- c) De klacht dient duidelijk omschreven te zijn. Dit wil zeggen dat de situatie waarop de klacht betrekking heeft duidelijk moet zijn en de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht met naam genoemd worden.

Bovenstaande houdt in dat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

3. Behandeling van ingekomen klachten

- a) De uitvoerders leggen de datum van ontvangst van de klacht vast en bevestigen per omgaande de klager dat de klacht is ontvangen.
- b) In eerste instantie, en als de aard van de klacht dit toelaat, zullen de uitvoerders trachten te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde, tenzij zij zelf de aangeklaagde partij zijn. Indien deze bemiddeling succesvol is, zal de uitvoerder de klager schriftelijk bevestiging dat de klacht is behandeld en dat ze tot overeenstemming zijn gekomen.
- c) Indien de bemiddeling niet slaagt, of de aard van de klacht dusdanig is dat de uitvoerders bemiddeling bij voorbaat uitsluiten, zullen de uitvoerders een vertrouwenspersoon aanstellen en hem voorzien van alle benodigde gegevens. De "Office Manager" is aangesteld als vertrouwenspersoon. Bovenstaande (c) gebeurt twee weken na ontvangst van de klacht of, in het geval bemiddeling heeft plaatsgevonden, binnen twee weken na het mislukken van de bemiddeling. De uitvoerders stellen binnen deze termijn tevens de klager hiervan op de hoogte en zullen hem verzoeken zijn klacht schriftelijk binnen een week in te dienen bij de vertrouwenspersoon.
- d) De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de klacht adequaat behandeld wordt en streeft ernaar binnen zes weken nadat hij de klacht heeft ontvangen, deze af te handelen. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd, mits de uitvoerders en de klager daarvan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
- e) De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van alle gegevens die verband houden met de behandeling van de klacht. Deze geheimhouding geldt niet tegenover de directie van de uitvoerders.
- f) De vertrouwenspersoon is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. Hij kan de directie van de uitvoerders adviseren maatregelen te nemen. In elk geval informeert de vertrouwenspersoon de directie van de uitvoerders schriftelijk over de door hem behandelde klacht. Hij stelt indien nodig alle ter zake doende documenten ter beschikking van de directie.
- g) Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, of wanneer de klacht niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klager de klacht voorleggen aan de rechter.

4. Archivering en interne verwerking

- a) De uitvoerders houden een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
- b) De uitvoerders archiveren de klacht na afhandeling, waarbij zij de regels van het privacyreglement in acht nemen.

5. Slotbepalingen

- a) De uitvoerders houden zich het recht voor wijzigingen in deze klachtenbehandeling aan te brengen.
- b) In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van de uitvoerders.
- c) Op deze klachtenregeling is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.