# Klachtenreglement & -formulier (zakelijke markt)

**Klachtenreglement**
Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens het opleidingstraject. In dit geval bestaat de mogelijkheid om een klacht en/of bezwaar in te dienen. Onder een klacht verstaan wij: een uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van Verder in Techniek, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen. Het doel van het klachtenreglement is om op een zorgvuldige en uniforme wijze de klacht(en) te registreren en af te handelen. Ook worden oorzaken weggenomen en adequate maatregelen getroffen.

Door onze erkenning van het NRTO zou u het bezwaar ook in kunnen dienen via de commissie Kwaliteitshandhaving van de NRTO, dit staat beschreven op de website van de NRTO. De NRTO kan ook hierin bemiddelen.

### Indienen van een klacht

1. Iedere zakelijke afnemer, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over de uitvoer en procesgang tijdens het opleidingstraject.
2. Iedere zakelijke afnemer, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een derde, die in opdracht van Verder in Techniek werkzaamheden ten behoeve van het traject heeft verricht.

### De klachtafhandelaar

1. De zakelijke afnemer heeft recht op een onafhankelijke klachtafhandelaar, zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft.
2. Een projectmanager van Verder in Techniek, te weten: mevrouw M.S. Sticker, fungeert als klachtafhandelaar.

### Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

1. Verder in Techniek registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De ontvangen schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
2. Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt Verder in Techniek telefonisch contact op met de zakelijke afnemer om aanvullende informatie te verkrijgen.
3. Van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht wordt een kopie gemaakt, welke beiden in het dossier van de betrokken zakelijke afnemer worden gevoegd.
4. De originele exemplaren van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht worden in een speciaal ‘klachtendossier’ opgeborgen.

### Bevestigen van ingediende klacht

1. De klachtafhandelaar stuurt binnen één week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:
	1. een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
	2. de verdere afhandeling van de klacht;
	3. de termijn waarbinnen Verder in Techniek verwacht de klacht af te handelen.
2. De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### Ontvankelijkheid klacht

1. Indien de klacht een gedraging (of het nalaten daarvan) betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De niet ontvankelijkheidverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
2. De kandidaat wordt schriftelijk van de niet ontvankelijkheid van de klacht op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee werken na het indienen van de klacht.

### Gegrondheid klacht

1. De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het niet gegrond zijn van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.
2. De zakelijke afnemer wordt schriftelijk van de redenen van de niet gegrondheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

### Onderzoek en afhandeling klacht

1. De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s).
2. De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaard met de omschrijving.
3. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

### Corrigerende maatregelen

1. Indien de klacht gegrond is besluit de klachtafhandelaar, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid of er een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.
2. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de zakelijke afnemer en peilt de tevredenheid van de zakelijke afnemer over de maatregel en/of genoegdoening, waarna de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging aan de zakelijke afnemer verstuurt van datgene wat besproken is.
3. Bij gebleken ontevredenheid van de zakelijke afnemer met het aanbod, overweegt de klachtafhandelaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
4. Het aanbod en de reactie van de zakelijke afnemer worden schriftelijk vastgelegd op het standaard klachtenformulier.
5. De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de zakelijke afnemer.

### Termijn afhandelen klacht

1. De klacht wordt door de klachtafhandelaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Hiervan wordt alleen beargumenteerd afgeweken. Bij afwijking worden de klagende partij op de hoogte gesteld en wordt er een indicatie gegeven wanneer Verder in Techniek verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
2. De geldende termijn voor de afhandeling van de klacht mag eenmaal met vier weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht.

### Verslaglegging

1. De klachtafhandelaar doet binnen twee weken na het oplossen van de klacht schriftelijk verslag aan de zakelijke afnemer en alle betrokkenen.
2. Het schriftelijk verslag wordt opgeborgen in het ‘klachtendossier’ en wordt binnen het vastgestelde termijn van 5 jaar bewaard.
3. Een kopie van het schriftelijk verslag wordt in het dossier van de betrokken zakelijke afnemer gevoegd.

### Preventieve maatregelen

1. De afhandelaar verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen.
2. Indien de afhandelaar bepaalt dat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden, overlegt de afhandelaar met degene die de effectieve verbeteringen kan doorvoeren.
3. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

### Rapportage

1. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, waarbij hij beoordeelt of:
	1. trends zichtbaar zijn;
	2. corrigerende maatregelen tot tevredenheid hebben geleid en/of
	3. preventieve maatregelen tot verbetering hebben geleid.
2. De jaarlijkse klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Verder in Techniek.

### Bezwaar aantekenen

1. Indien de klachtafhandelaar de klacht niet naar tevredenheid van de zakelijke afnemer heeft afgehandeld, heeft de zakelijke afnemer de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de directeur van Verder in Techniek, te weten: de heer P. Holtslag.
2. Middels een aangetekende brief, gericht aan de directeur, tekent de zakelijke afnemer bezwaar aan tegen de afhandeling van de klacht.
3. De directeur van Verder in Techniek handelt bij de afhandeling van het bezwaar overeenkomstig de artikelen 1 tot en met 14 van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de genoemde termijnen ingaan vanaf de datum van ontvangst van het aangetekende bezwaar.

### Beroep

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de zakelijke afnemer is afgehandeld staat het de zakelijke afnemer vrij om de klacht neer te leggen bij de commissie Kwaliteitshandhaving van de NRTO, dit staat beschreven op de website van de NRTO. De NRTO kan ook hierin bemiddelen. Verder in Techniek conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.

**Klachtformulier**

|  |
| --- |
| **Persoonlijke gegevens** |
| Naam:  |  |
| Adres:  |  |
| Postcode/woonplaats: |  |
| Telefoonnummer: |  |
| E-mail adres |  |

|  |
| --- |
| Gegevens organisatie |
| Naam:  |  |
| Adres:  |  |
| Postcode/Plaats: |  |

|  |
| --- |
| Klacht: |
| Betreffende:  | * Klacht
 | * Bezwaar
 |
| Klacht doorgegeven aan: | Directie Verder in Techniek |
| Bezwaar doorgegeven aan: |  |
| Datum klacht/bezwaar: |  |
| Datum verzending: |  |
| Ontvangstbevestiging: |  |
| Soort klacht/bezwaar: | * Privacy
* Werkmethode
* Administratieve afhandeling
* Doorlooptijd
* Overig
 |

|  |
| --- |
| **Beschrijving klacht/bezwaar:** |
|  |
| **Beschrijving oplossing (door Verder in Techniek):** |
|  |

|  |
| --- |
| **Ondertekening:** |
| Afgehandeld door: |  |
| Functie: |  |
| Datum: |  |
| Handtekening: |  |