

KLACHTENBEHANDELING

Dijkstra VVE Advies streeft naar voortdurende verbetering van dienstverlening. Indien u niet tevreden bent over deze dienstverlening, dan hoor ik dat graag van u. Waarop kan een gewenste verbetering betrekking hebben?

- a. Het beleid en organisatie en het handelen dat daaruit voortvloeit.
- b. Het handelen van de uitvoerder: dit handelen is niet overeenkomstig de gemaakte afspraak.

Wanneer spreken we van een klacht?

1. Wanneer het handelen van de uitvoerder negatieve gevolgen heeft voor de dienstverlening aan u persoonlijk of voor uw organisatie.
2. Wanneer u van deze gevolgen blijf geeft tegenover de uitvoerder Dijkstra VVE Advies. Dijkstra VVE Advies zal er alles aan doen wat u in redelijkheid mag verwachten om uw klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

In deze interne klachtenregeling wordt beschreven welke stappen worden ondernomen om dit te realiseren. Ook als u geen klant meer bent, kunt u nog – uiterlijk 21 werkdagen na beëindiging van de overeenkomst – een klacht bij Dijkstra VVE Advies indienen.

1. Begripsomschrijvingen

1.1 Uitvoerder:

Mevrouw G. Dijkstra, eigenaar van Dijkstra VVE Advies, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 01133633.

1.2 Klant:

Een natuurlijk persoon of organisatie die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Dijkstra VVE Advies .

1.3 Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van de klant over de negatieve gevolgen van het handelen van de uitvoerder. De klacht kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant.

1.4 Klager:

Een persoon, een organisatie of een groep van personen, in relatie staand tot Dijkstra VVE Advies, die een klacht indient.

1.5 Klachtenregeling:

De door Dijkstra VVE Advies vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.

1.6 Klachtenprocedure:

De tot de klachtenregeling behorende en door Dijkstra VVE Advies vastgestelde klachtenprocedure die door de klanten en de uitvoerder van de dienst, dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.

1.7 Behandelaar:

Dhr. N. Osinga behandelt de klachten welke door de klant zijn aangegeven. Een klager kan zich ten alle tijden tot hem wenden. Zakelijke gegevens behandelaar:

Dhr. drs. N. Osinga

Guozzemar 20

8939 CH Leeuwarden

Tel. 058 – 2674573

Emailadres: n.osinga@hetnet.nl

2. Reikwijdte

- De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Dijkstra VVE Advies.
- De klachtenregeling kan gebruikt worden door klanten, mits de klacht binnen een termijn van 14 dagen na beëindiging van de geleverde dienst is ingediend.

Klachtenregeling Dijkstra VVE Advies

- De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Dijkstra VVE Advies en de klanten.
- Wanneer de klager de klacht vergezeld doet gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling, dan kan het zijn dat de klacht wel in behandeling genomen wordt maar de eis tot financiële schadeloosstelling niet. In dat laatste geval kan de klager de financiële eis in een civiele procedure tegen de onderneming bij de rechter aanhangig maken.
- Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de beoordelaar van de klacht bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

3. Klachtenprocedure

3.1 Gang van zaken rondom een interne klacht.

Uitgangspunt in de klachtenregeling van Dijkstra VVE Advies is dat de klager zich met zijn of haar ongenoegens in eerste instantie wendt tot de uitvoerder.

Behandeling door de uitvoerder:

- 3.1.1 Een klant geeft er (mondeling of schriftelijk) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de dienstverlening van de uitvoerder.
- 3.1.2 De uitvoerder tot wie de klant zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de klant op te lossen.
- 3.1.3 Lukt dit tot tevredenheid van klant en uitvoerder dan volgen er geen verdere acties.

3.2 Gang van zaken rondom een externe klachtenregeling.

Dijkstra VVE Advies heeft samen met de collega's de Jong onderwijsadvies en Dijkstra VVE-advies een externe klachtenregeling ingesteld. De heer N. Osinga, hierna de behandelaar genoemd handelt de klachten af.

De uitvoerder kan de klager verzoeken de klacht op schrift te stellen en deze in te dienen bij dhr. drs. N. Osinga. De klacht dient uiterlijk na 21 werkdagen na voltooiing van de werkzaamheden te zijn ingediend. De klager ontvangt ten allen tijde, via de uitvoerder, de klachtenregeling. De klager kan ook via de website www.onderwijsmetlev.nl de klachtenregeling rechtstreeks downloaden.

Een schriftelijke klacht bevat zo volledig en gedetailleerd mogelijk:

- de beschrijving van de klacht;
- de reden waarom het als klacht ervaren wordt;
- het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken;
- een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De schriftelijke klacht dient te worden toegezonden aan dhr. drs. N. Osinga. Guozzemar 20, 8939 CH Leeuwarden of per email naar n.osinga@hetnet.nl

De behandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

4. Procedure bij een externe klachtregeling.

Betreft de klacht de handelswijze of het functioneren van de uitvoerder dan wordt de volgende procedure gevolgd:

- 4.1 De op schrift gestelde klacht wordt in behandeling genomen door de behandelaar.
- 4.2 De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging van de klacht door de behandelaar uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
- 4.3 De uitvoerder wordt zo spoedig mogelijk door de behandelaar op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hiervan een afschrift. Hij wordt uitgenodigd zo snel mogelijk doch uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van de klacht hierop naar de behandelaar schriftelijk te reageren.
- 4.4 Zonodig kan aanvullende relevante informatie door de behandelaar bij derden worden ingewonnen met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.
- 4.5 Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een passende optie dan vindt dit gesprek binnen 5 werkdagen plaats.

- 4.6 Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
- 4.7 Behandelaar handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit bemiddelende gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en uitvoerder te bevestigen.
- 4.8 Indien de afhandeling van de klacht door de behandelaar de gestelde termijnen dreigt te overschrijden, stelt de behandelaar de klager daarvan binnen de gestelde termijnen van op de hoogte en geeft een indicatie van het te verwachten uitsluitel.
- 4.9 Leidt het gesprek tussen klager en behandelaar niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de behandelaar zijn oordeel over de klacht en over de - in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier.
- 4.10 De behandelaar handelt de klacht af, binnen 5 werkdagen na het gesprek, door zowel de klager als de uitvoerder schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, de beoordeling van de klacht en de te nemen c.q. genomen maatregel of actie. Het oordeel is bindend voor de uitvoerder.

5 Toetsing na afhandeling van de klacht.

De behandelaar toetst bij de klager en de uitvoerder of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost. Indien dit niet (geheel) het geval is, rest de klant arbitrage.

6 Klachtenregeling, -formulier en –dossier

Dijkstra VVE Advies beschikt over de klachtenregeling, klachtenformulieren en zorgt voor archivering in het klachtendossier.

7 Rapportage

Schriftelijke klachten worden altijd geregistreerd en 5 jaar gearchiveerd. Aan de hand van de geregistreeerde klachten kan de uitvoerder besluiten tot veranderingen in de handelswijze en /of de procedures die de dienstverlening ten goede komen.

8 Informatievoorziening klachtenregeling

Alle klanten van Dijkstra VVE Advies kunnen de klachtenregeling via de uitvoerder opvragen of downloaden op de website www.onderwijsmetlev.nl

9 Geheimhouding

De uitvoerder, de klager en de behandelaar zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden.

10 Wijziging klachtenregeling

Deze regeling wordt om de vier jaar vastgesteld en kan tussentijds worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.

11 Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de uitvoerder naar redelijkheid en billijkheid. De klachtenregeling treedt in werking op 1 mei 2014.

Klachtenregeling Dijkstra VVE Advies
Bijlage 16 KLACHTENFORMULIER



Datum ontvangst:

Naam klager:	
Straat:	
Postcode en plaats:	
Telefoon:	

Omschrijving van de klacht:

.....

Wat wil de klager met de klacht bereiken:

.....

Acties om tot een oplossing van de klacht te komen:

.....

Afgehandeld:

Plaats:

Datum:

Handtekening: