

## Bijlage 17 Klachtenregeling (DocID: 1.2b)

### Algemeen

Hoewel het Moving Skills haar dienstverlening optimaal wenst uit te voeren, is het mogelijk dat een klant van Moving Skills een klacht heeft over de dienstverlening. Dergelijke klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening van het Moving Skills. Moving Skills hecht daarom veel waarde aan een systeem voor het behandelen van klachten.

Klachten van klanten kunnen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens, het vermeend niet correct optreden van medewerkers, etc.

De klachtenprocedure van het Moving Skills is gericht op het herstel van vertrouwen tussen partijen, om van daaruit te komen tot een voor beide partijen adequate oplossing. Daarnaast wordt door middel van de klachtenprocedure inzicht verkregen in de aard van de ingediende klachten, de omvang van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling van de klachten. Daar waar nodig, worden vervolgens verbeteracties ondernomen. Het goed afhandelen van een klacht is van groot belang. Daarom wordt elke klacht begeleid door de directie. Om een juiste afhandeling en een volledig inzicht in de klacht te verkrijgen, dienen alle klachten schriftelijk geformuleerd te worden door de indiener van de klacht. Vervolgens vult de projectleider binnen het Moving Skills een Klachten formulier in.

### Definities

Een **klant** is een persoon of organisatie die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van het Moving Skills.

Een **klacht** is een schriftelijk stuk waarin een natuurlijk of rechtspersoon mondeling dan wel schriftelijk een klacht indient tegen:

- \_ de wijze waarop het Moving Skills de indiener ten dienste heeft gestaan;
- \_ de wijze waarop door het Moving Skills ingezette derden de indiener ten dienste hebben gestaan;
- \_ bepaalde marketinguitingen van het Moving Skills.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de inhoud of aard van de dienstverlening als op gedragingen en / of uitlatingen van medewerkers van het Moving Skills of door het Moving Skills ingezette derden. Onder een klacht wordt niet verstaan: informatieve vragen en vragen om nadere uitleg, verduidelijking of toelichting.

Een **verbetersuggestie** is elke opmerking of elk idee van een klant of medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de dienstverlening van het Moving Skills.

Een **medewerker** is een persoon in dienst van het Moving Skills of een persoon die ten behoeve van het Moving Skills werkzaamheden uitvoert voor klanten van het Moving Skills.

De **klachtencommissie** is een commissie bestaande uit 3 leden, waarvan de directeur van het Moving Skills optreedt als voorzitter.

## **Klachtenprocedure**

### **1. Indienen van een klacht**

De klacht wordt bij voorkeur direct schriftelijk ingediend, maar een mondelinge indiening is ook mogelijk.

#### ***1.1. Schriftelijk indienen van een klacht***

Schriftelijke klachten kunnen per post, fax of e-mail binnenkomen of bij een medewerker van het Moving Skills afgegeven worden.

#### ***1.2. Mondeling indienen van een klacht***

Mondelinge klachten kunnen telefonisch of persoonlijk aan een medewerker van het Moving Skills worden doorgegeven. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, dan wordt de indiener verzocht de klacht alsnog schriftelijk in te dienen. De medewerker van het Moving Skills is hier desgewenst bij behulpzaam.

### **2. Ontvangst van de klacht**

De klacht wordt geregistreerd door de administratie van het Moving Skills en vervolgens doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### **3. Bevestiging en beoordeling van de klacht**

De klachtencommissie beoordeelt of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit schriftelijk en met reden omkleed binnen 2 weken na ontvangst van de klacht aan de klager bekend gemaakt. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan wordt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de indiener verzonden. Dit gebeurt onder vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waar de klacht betrekking op heeft, hebben plaatsgevonden. De ontvangstbevestiging bevat een korte omschrijving van de feiten, een vermelding van de uiterste antwoorddatum en de mogelijkheid tot mondeling horen van de klager. De antwoorddatum ligt maximaal 6 weken na de ontvangstdatum van de klacht.

### **4. Registreren van een klacht**

De klachtencommissie houdt in het klachtenregister een overzicht bij van de ingediende klachten. Tevens noteert de commissie per klacht de voortgang van de klachtenafhandeling op een voortgangsformulier. De klachten in het klachtenregister worden gerubriceerd op basis van de aard en de inhoud van de klacht. De rubricering binnen het klachtenregister is als volgt:

1. Betrouwbaarheid
2. Deskundigheid
3. Klantvriendelijkheid
4. Snelheid
5. Toegankelijkheid
6. Zorgvuldigheid
7. Intimidatie
8. Administratie
9. Overig

Voor alle klachten geldt dat ten minste de volgende gegevens worden vastgelegd:

- \_ naam en adres van de indiener;
- \_ type indiener;
- \_ rubriekindeling (zie hierboven);
- \_ naam en adres van benadeelde;
- \_ kandidaatnummer;
- \_ aard klacht;
- \_ datum ontstaan klacht;

- \_ datum indiening klacht;
- \_ naam behandelaar klacht;
- \_ korte omschrijving van de aard van de klacht;
- \_ naam medewerker, waarop de klacht betrekking heeft.

## **5. Doorzenden van de klacht**

De klachtencommissie verzendt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging naar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

## **6. Behandeling van de klacht**

### ***6.1 Voorbereidingen***

De klachtencommissie verzamelt binnen 10 werkdagen alle beschikbare informatie over de klacht, bijvoorbeeld in het dossier vastgelegde informatie (zowel elektronisch als op papier), mondelinge informatie en overige bewijsstukken. In geval van klachten over door het Moving Skills ingezette derden, zorgt de klachtencommissie ervoor dat deze derde partij wordt geïnformeerd over de aard van de klacht en dat deze in de gelegenheid gesteld wordt om relevante informatie te overhandigen. Na bestudering van het dossier worden zowel de indiener als degene op wiens werk de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld een mondelinge toelichting te verstrekken.

### ***6.2 Mondelinge toelichting***

De indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden ieder afzonderlijk schriftelijk uitgenodigd een mondelinge toelichting te verstrekken. De klachtencommissie kan ertoe besluiten beide partijen tegelijkertijd te horen. De commissie stelt beide partijen tijdig op de hoogte van plaats, datum en tijdstip. De periode tussen de verzending van de uitnodiging en het gesprek bevat ten minste 10 werkdagen. Het gesprek vindt plaats uiterlijk in de vijfde week na ontvangst van de klacht. Van het gesprek wordt door de klachtencommissie (of een door de commissie aangewezen persoon) een verslag opgemaakt dat wordt toegezonden aan de indiener en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De partijen zijn niet verplicht een mondelinge toelichting te verstrekken. Indien zij afzien van deze mogelijkheid, dan baseert de klachtencommissie zich op de beschikbare documentatie.

### ***6.3 Besluitvorming en berichtgeving***

Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht zal de klachtencommissie op basis van de beschikbare informatie een oordeel vormen. De klachtencommissie legt dit oordeel vervolgens voor aan de directie. Onder de verantwoordelijkheid van de directie worden de partijen schriftelijk geïnformeerd.

Daarbij wordt in elk geval aandacht besteed aan:

- de bevindingen van de klachtencommissie / motivatie van het oordeel;
- de maatregelen die genomen zijn of genomen zullen worden naar aanleiding van de klacht.

### ***6.4 Beoordeling en besluit directeur***

De directeur beoordeelt de rapportage van het oordeel en de bijbehorende brief voor de indiener en stelt vervolgens de definitieve antwoordbrief op met daarin de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen. De indiener ontvangt de definitieve antwoordbrief binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Een kopie van de definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

## **7. Evaluatie van de klachten**

Per kwartaal stelt de klachtencommissie een evaluatierapport op. Dit rapport ligt ter inzage voor de opdrachtgevers. Het evaluatierapport omvat de volgende informatie:

- Het totaal aantal ingediende klachten.
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen.

- Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
- De doorgevoerde verbeterpunten n.a.v. de ingediende klachten.

#### **8. Klachten ingediend/ te vervolgen door raadsman**

Indien een klant zich wendt of zich dreigt te wenden tot een raadsman (advocaat of rechtsbijstandmaatschappij), dan dient de directie daarvan meteen op de hoogte te worden gesteld.

#### **9. Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie