

Klachtenprocedure en klachtenformulier

stichting Expertisecentrum Dwingende Controle

1. Algemene informatie

Stichting Expertisecentrum Dwingende Controle (hierna: EDC) hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Als u ontevreden bent over onze producten of diensten, dan willen wij dat graag zo snel mogelijk oplossen. Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij adviseren u daarom om eerst contact op te nemen met de Stichting voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, dan kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier in bijlage 1.

U heeft zes maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze zes maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken af te handelen. Mocht het langer duren, dan ontvangt u hierover tijdig bericht.

2. Reikwijdte van deze regeling

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de dienstverlening van EDC handelend. Als klacht wordt gedefinieerd: Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van EDC. Klachten kunnen op schriftelijke manier worden ingediend.

3. Doel van de regeling

De klachtenregeling dient de volgende doelen:

- De klachtenregeling zorgt binnen EDC voor een heldere, eenduidige en snelle afhandeling van klachten.
- De klachtenregeling geeft de opdrachtgevers van EDC inzicht in de wijze waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en helderheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
- De klachtenregeling verschaft EDC inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

4. Verantwoordelijkheid voor de klachtenregeling

- De bestuurders van EDC zijn verantwoordelijk voor de klachtenregeling.
- De bestuurders van EDC beslissen bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.

- De bestuurders van EDC zien toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht, op de archivering van klachten binnen het bedrijf en op de rapportage over de klachten.
- Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.

5. Ontvangst van klachten

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend conform bijlage 1.

6. Klachtenprocedure

- De klacht komt middels geheel ingevuld klachtenformulier binnen via info@expertisecentrumdwingendecontrole.nl. Deze kunt u richten aan mw. dr. I.M.J. van Beljouw.
- De klacht wordt door de bestuurders besproken met de medewerker(s) die het aangaat.
- De bestuurders van het EDC passen hoor en wederhoor toe met de klager.
- De bestuurders van het EDC beslissen aan de hand van hoor en wederhoor of de klachtenprocedure wordt gehanteerd en deelt dit mee aan de klager.
- De klager wordt geïnformeerd dat zijn klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- De bestuurders van het EDC informeert de betrokken medewerker(s).
- De bestuurders nemen indien nodig verbetermaatregelen.
- De bestuurders informeren de klager over de afhandeling.
- De bestuurders van het EDC dragen zorg voor de archivering van de klacht.
- Als doorlooptijd van de klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste vijf werkweken. Indien wordt voorzien dat deze termijn uitloopt, wordt de klager hierover door de bestuurders van het EDC geïnformeerd.

7. Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin worden gewaarborgd:

- Snelheid van handelen
- Het belang van de klager
- De zorgvuldigheid t.o.v. de betrokken medewerkers

8. Beroep

Wanneer een klacht niet opgelost kan worden, dan kunt u bezwaar maken bij de bezwaringscommissie. Geen van de leden van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij Stichting Expertisecentrum Dwingende Controle. Klachten kunnen rechtstreeks gericht worden aan de bezwarencommissie: Natasja Looman, info@battal-looman.nl. Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de klager en Stichting Expertisecentrum Dwingende Controle. Oplossingen voor de klacht of uitspraken van de bezwarencommissie zullen door Stichting Expertisecentrum Dwingende Controle snel worden afgehandeld.

9. Archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd door het bestuur van EDC. Het klachtendossier bevat:

- De klachtenmail aan de hand van het klachtenformulier
- Alle interne en externe correspondentie over de klacht:
- Brieven
- E-mailberichten
- De informatie aan de klager over de afhandeling.

Op het klachtenarchief is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor 2 jaar bewaard.

Bijlage 1. Klachtenformulier

Uw gegevens:

Voornaam *

Achternaam *

E-mail adres *

Telefoon

Naam organisatie*

Datum van gebeurtenis waar klacht over gaat*

Datum klacht *

*= verplichte gegevens, zonder deze gegevens kunnen wij u klacht niet formeel in behandeling nemen.

Heeft u over deze klacht al eerder contact gehad met Stichting Expertisecentrum Dwingende Controle? Zo ja: wanneer, wat heeft u besproken en wat was de uitkomst?

Omschrijving klacht

Om uw klacht goed te kunnen uitzoeken, kan het nodig zijn om gegevens die betrekking hebben op deze klacht (b.v. correspondentie) te delen met betrokkenen zoals de trainer. Graag vernemen wij of u daar toestemming voor geeft: ja/nee

Stuur uw antwoorden op een volledig ingevuld formulier t.a.v. mw. Ilse van Beljouw in naar info@expertisecentrumdwingendecontrole.nl