



Klachtenprocedure

Inleiding

Natuurlijk doen wij er alles aan om een correcte informatieverstrekking en uitstekende dienstverlening te leveren. Mocht u toch ergens ontevreden over zijn, dan horen wij dat graag. Wij verwachten klachten eigenlijk altijd in onderling overleg te kunnen oplossen.

Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld. Schriftelijke klachten worden gearchiveerd en gedurende vijf jaar bewaard, nadat de klacht definitief is afgehandeld. Mocht u een formele klacht willen indienen, dan geldt hiervoor de onderstaande procedure:

1.0 Procedure indienen van een klacht

De klant wendt zich – bij voorkeur schriftelijk - met de klacht tot een trainer, een medewerker en/of een directielid van Bureau de Mat training & Opleiding BV.

Hierbij zijn de volgende gegevens van belang:

- Datum;
- Naam klant;
- Naam vertegenwoordiger van de klant;
- Telefoonnummer;
- Korte omschrijving van de klacht.

De klant ontvangt hierop binnen 2 weken een formele bevestiging/registratie van de betreffende klacht van Bureau de Mat Training & Opleiding BV.

Klachten worden vervolgens in overleg met de betrokken partijen binnen 4 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld, tenzij er in overleg een andere termijn wordt afgesproken.

Wanneer partijen het onderling niet eens worden, is er een beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft de taak de bij haar ingediende klachten vertrouwelijk te behandelen, te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. De klachtencommissie kan daarnaast aanbevelingen doen voor verbetering van de dienstverlening van Bureau de Mat.

Het oordeel van klachtencommissie aangaande de klacht is vervolgens bindend voor Bureau de Mat. Bureau de Mat zal bovendien zo snel mogelijk uitvoering geven aan dit oordeel.

De klachtencommissie bestaat uit Prof. Dr. Berno van Meijel, hoogleraar GGZ Verpleegkunde aan de Vrije Universiteit in Amsterdam en Lector Best-Practices in GGZ Verpleegkunde aan Hogeschool InHolland.



2.0 Procedure beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie

De klacht dient schriftelijk – ter attentie van de klachtencommissie - te worden ingediend. Dit kan zowel per email (info@demat.nl) als per post (Bureau de Mat Training & Opleiding BV, t.a.v. de klachtencommissie, Burgemeester Pabstslaan 10 D-3, 2131 XE Hoofddorp). Hierbij moeten tenminste de volgende gegevens zijn vermeld:

- Datum;
- Naam klant;
- Naam vertegenwoordiger van de klant;
- Telefoonnummer;
- Korte omschrijving van de klacht.

2.1 Ontvangst, registratie en behandeling van de klacht

De klachtencommissie meldt de klager binnen één week dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen en maakt een formeel klachtdossier aan.

De klachtencommissie streeft ernaar om klachten binnen vier weken te hebben afgehandeld. Indien het er langere tijd nodig is om het onderzoek te doen, dan wordt de klant binnen drie weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven. Het oordeel van de klachtencommissie heeft het karakter van een schriftelijk bindend oordeel van de directie van Bureau de Mat. Bureau de Mat zal bovendien zo snel mogelijk uitvoering geven aan dit oordeel.

Tot slot

Nadat de klacht volledig is afgehandeld stelt de klachtencommissie een rapportage op, waarop de klacht en de afwikkeling staan beschreven. Na ondertekening door de betreffende partijen wordt dit rapport, compleet met eventuele bijlagen gearcheveerd en is vervolgens uitsluitend toegankelijk voor de directie en de klachtencommissie. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn van vijf jaar, waarna ze worden vernietigd. Persoonsgegevens worden verwijderd uiterlijk twee jaar nadat het bezwaarschrift, de klacht of de gerechtelijke procedure is afgehandeld, tenzij de persoonsgegevens noodzakelijk zijn ter voldoening aan een wettelijke bewaarplicht of in het kader van volledig begrip van de klacht.

Klachtenprocedure, versie 2018-03