

KLACHTENREGELING DOSARIS

Inleiding

Dosaris hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. In de algemene voorwaarden en bij het signaleren van ontevredenheid tijdens werkzaamheden of evaluaties worden klanten geattendeerd op deze klachtenprocedure.

Onder een klacht wordt verstaan: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Dosaris.

De klachten worden op basis van vertrouwelijkheid behandeld. Het streven is klachten zo snel, effectief en zorgvuldig mogelijk af te handelen. Deze procedure is van toepassing voor klachten van deelnemers aan trainingen, opdrachtgevers of andere externe.

Doel van de procedure

Dosaris wil klachten op een adequate afhandelen op zodanige wijze dat klachten snel en effectief worden opgelost. Dosaris neemt iedere klacht serieus en ziet dit als een kans om onze dienstverlening te verbeteren en andere klachten worden voorkomen.

Procedure

Indienen klacht

Klanten kunnen schriftelijk of mondeling* een klacht indienen bij Dosaris of bij een onafhankelijke derde, die als vertrouwenspersoon benoemd is bij Dosaris.

De klacht kan worden gemeld bij:

1. De partner verantwoordelijk voor trainingen (hierna te noemen 'partner') of bij de kwaliteitsfunctionaris van Dosaris;
2. De vertrouwenspersoon van Dosaris (de contactgegevens zijn op te vragen bij Dosaris. De privacy van klanten en betrokken personen vormt hierbij een zwaarwegend belang).

Om de klacht zo adequaat mogelijk te kunnen behandelen vragen wij van de klant de volgende zaken in het schrijven of melding op te nemen:

- Naam, adres en woonplaats, eventueel aangevuld met andere contactgegevens als telefoon, email;
- De training of dienst die afgenomen is bij Dosaris;
- Een heldere beschrijving van de klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken of namen van betrokkenen.

*De mondeling ingediende klacht kan ook schriftelijk worden verwerkt door de vertrouwenspersoon of Dosaris als de klant dit verzoekt of bij inschatting van ernst door de vertrouwenspersoon of Dosaris.

Afhandeling klacht

Afhankelijk van de wijze waarop klacht binnenkomt, wordt de klacht op adequate wijze behandeld.

1. Indien de klacht direct bij Dosaris binnenkomt gelden de volgende afspraken:
 - Binnen 4 werkdagen krijgt de klager bericht van ontvangst en de wijze van behandelen.
 - De partner bespreekt met betrokken medewerker van Dosaris de oorzaak van de klacht en gaat na welke stappen er al zijn ondernomen. De privacy van betrokken personen vormt hierbij in alle gevallen een zwaarwegend belang.
 - De mogelijkheden om klacht op te lossen worden besproken.
 - De partner bepaalt wie contact opneemt met de klager en ziet erop toe dat de klacht op de juiste wijze afgehandeld wordt
 - De partner zorgt voor een schriftelijke verantwoording aan de klager binnen 2 weken.

2. Indien de klacht bij de vertrouwenspersoon binnenkomt gelden de volgende afspraken:
 - a. De vertrouwenspersoon stuurt binnen 4 werkdagen de klager bericht van ontvangst en de wijze van behandelen.
 - b. De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor regelmatig beschikbaar en goed bereikbaar te zijn voor de klanten van trainingen en opleiding;
 - c. De vertrouwenspersoon draagt er zorg voor dat er voldoende mogelijkheid is voor de klanten van trainingen en opleiding om vertrouwelijk met hem te spreken;
 - d. In geval van bemiddeling beoordeelt de vertrouwenspersoon naar eigen inzicht op welke wijze deze zal plaatsvinden. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - Zowel klager als betrokken medewerker stemmen in met de bemiddeling;
 - De activiteiten zijn erop gericht de klacht informeel op te lossen en de relatie tussen klager en medewerker te herstellen;
 - Zowel de klager als de medewerker worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze naar voren te brengen. Gebeurt dit niet in aanwezigheid van elkaar, dan stelt de vertrouwenspersoon iedere partij op de hoogte van de zienswijze van de andere partij;
 - De privacy van betrokken personen vormt in alle gevallen een zwaarwegend belang;
 - e. De vertrouwenspersoon verwijst een klager door naar de verantwoordelijk partner voor trainingen indien de klager een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst of geen bemiddeling wenst.
 - f. Desgewenst ondersteunt de vertrouwenspersoon de klager bij het indienen van een klacht bij Dosaris.

3. Als klacht via vertrouwenspersoon bij Dosaris komt:
 - De partner bespreekt samen met betrokken medewerker van Dosaris de oorzaak van de klacht en welke stappen er al zijn ondernomen. Tevens wordt nagegaan wat mogelijkheden zijn om klacht op te lossen. De privacy van betrokken personen vormt in alle gevallen een zwaarwegend belang.
 - De mogelijke oplossing van de klacht wordt voorgelegd aan de vertrouwenspersoon. Tevens wordt hierbij besproken wie de klacht verder afhandelt.
 - De vertrouwenspersoon gaat na of de procedure correct is verlopen.
 - De vertrouwenspersoon kan binnen Dosaris iemand aanwijzen, die contact opneemt met de klager, er op toeziet dat de klacht op de juiste wijze afgehandeld wordt en zorgt voor een schriftelijke verantwoording aan de klager binnen 2 weken.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de klager hiervan binnen deze vastgestelde termijn in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; en er wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Registratieklachten

De klacht en wijze van afhandeling worden door gegeven aan kwaliteitscoördinator om te worden geregistreerd in het klachtenregister. De klachten en de afhandeling hiervan worden een jaar bewaard.

De partner bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.

Geschillenregeling

Mocht Dosaris en de klager niet tot een oplossing komen kan de klager een beroep doen op de op de geschillenregeling zoals genoemd in de algemene voorwaarden van Dosaris.

Borging

De partner analyseert met vertrouwenspersoon en de kwaliteitscoördinator met behulp van het klachtenregister één keer per jaar de klachten op structurele zaken en formuleert zo nodig structureel voorstellen ter verbetering.

Aan de hand van het klachtenregister wordt nagegaan of de klachten snel en effectief zijn afgehandeld. Dit resulteert in een jaarlijkse analyse en verslag als onderdeel van het jaarlijks evaluatie kwaliteitssysteem.

Doc nr	Versie vastgesteld	Datum vastgesteld	CRKBO norm
3.1	6	Mei 2022	7

