

## Klachtenprocedure

### Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van de behandeling van klachten binnen Crisicom. Door deze structurering dienen klachten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- *de cursisten, instructeurs, bezoekers, leveranciers en contactpersoon zo goed als mogelijk tevreden worden gesteld*
- *herhaling van de klacht wordt voorkomen.*

### Definitie klacht

Een klacht is een mondeling of schriftelijk ingediende uiting van ontevredenheid door een medewerker, cursist, instructeur, bezoeker, leverancier of contactpersoon met betrekking tot de wijze waarop diensten tot stand zijn gekomen of zijn uitgevoerd. Een klacht kan betrekking hebben op kwaliteit, veiligheid en/of milieu. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van Crisicom werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Crisicom hebben verricht.

Niet als klacht in het kader van deze procedure wordt aangemerkt:

- *Ontevredenheid over de inhoud van de cursus die door Crisicom is gegeven indien deze aansluit op het wettelijk geldend beleid*
- *Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid*
- *Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften.*

### Indienen van klacht

Klachten worden onder andere verzameld via het evaluatieformulier dat na afloop van de cursus wordt ingevuld door zowel de cursisten als de docent(en).

De overige opties zijn: mondeling (telefonisch of persoonlijk), via de website, per e-mail of per post.

Het klachtenbegrip is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is, wordt bepaald door de inhoud van de brief en niet of in de brief het woord 'klacht' voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens deze klachtenprocedure afgehandeld. Een medewerker van Crisicom, ook als deze Crisicom vertegenwoordigt, zal bij een mondelinge klacht de klager vragen zijn klacht op schrift te stellen en te mailen naar [info@crisicom.nl](mailto:info@crisicom.nl).

Periode van indienen: van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar (maximaal) is verstreken nadat de gebeurtenis of omstandigheid waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Toch houdt de klager te allen tijde het recht een klacht in te dienen.

Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.

### Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van Crisicom mag klachten, suggesties of wensen ontvangen. De medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directie van Crisicom is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

De medewerker registreert de klacht direct na ontvangst op het *Klachtenformulieren* en mailt dit formulier door naar de klachtenbehandelaar. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze doorgespeeld naar de verantwoordelijke manager.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- *Datum ontvangst*
- *Naam, adres, telefoonnummer en mailadres van degene die de klacht indient*
- *Omschrijving klacht: datum, groepsnummer, gebeurtenis of gedraging*
- *Naam ontvanger.*

### Onderzoek doen

Behandelaar doet nader onderzoek naar de klacht (hoor- wederhoor) en de impact daarvan op de melder en de organisatie.

### Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klager. De ontvanger legt de oplossing vast op het *Formulier Klachtenafhandeling*. Indien de ontvanger de klacht niet zelf of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directie voorgelegd onder vermelding van:

- *Behandelaar van de klacht;*
- *Oorzaak*
- *(Geboden) oplossing*
- *Wel/niet overeenstemming met klager*
- *Datum.*

### Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De directie stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst is. Oorzaak en oplossing(en) dienen op het klachtenformulier te worden vermeld.

### Registratie

De klacht wordt verwerkt in het document *klachtenregistratie*. Dit formulier wordt digitaal gearchiveerd.

Klachten worden richting klager schriftelijk bevestigd. Indien mogelijk wordt de termijn aangegeven waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt is dat klachten binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld dienen te zijn.

Indien reeds wordt voorzien dat de klacht niet binnen de gestelde termijn van tien werkdagen kan worden afgehandeld zal de klager hiervan in kennis worden gesteld, onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.

Indien de klacht **niet** in behandeling wordt genomen wordt de klager daarvan binnen een termijn van vijf werkdagen schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de reden waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

De klager wordt (schriftelijk) geïnformeerd over de genomen maatregelen. Deze informatie wordt eveneens verwerkt op het klachtenformulier.

In de mededeling wordt vermeld:

- *Omschrijving van de klacht*
- *Weergave van de feiten zoals Crisicom deze ziet*
- *Motivatie stellingname met betrekking tot de klacht*
- *Oordeel over de klacht*
- *Weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden ondernomen.*

Klager wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten. Locatie zal het vestigingsadres van Crisicom zijn.

#### Slotbepaling

Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is deze procedure voor onbepaalde tijd van kracht. Deze procedure kan worden gewijzigd bij besluit van de directie.

De procedure is per 3 januari 2023 gereviewd. Op verzoek kan een afschrift van deze procedure worden verkregen.



Algolweg 7

3821 BG Amersfoort

Tel: 033-7074797

[www.crisicom.nl](http://www.crisicom.nl)