

Klachtenregeling Digi Surfer

1. Doel

1.1 Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

2. Definities

2.1 Klacht: Een klacht betreft een schriftelijk ingediende uiteenzetting, door de klager ondertekend en voorzien van datum, naam en adres, betreffende een aan Digi Surfer gelieerde omstandigheid.

2.2 Klager: De persoon die de klacht indient.

2.3 Verantwoordelijke medewerker: De door Digi Surfer aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor het correct uitvoeren van de in deze klachtenregeling omschreven taken. Deze medewerker zal zijn plichten op onafhankelijke wijze uitvoeren.

2.4 Informatiesysteem: Totaliteit van de verschillende registratiesystemen die door Digi Surfer gebruikt worden, inclusief maar niet beperkt tot; Microsoft SharePoint, Trengo, www.DigiSurfer.nl

3. Rechten en plichten klager

Ieder heeft het recht om over de wijze waarop Digi Surfer zich in de uitoefening van haar werk jegens hem/haar of een ander heeft gedragen en daarover een klacht in te dienen. De klager moet zijn klacht schriftelijk indienen en de klacht dient gegrond te zijn.

4. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de verantwoordelijke medewerker. Deze medewerker is onafhankelijk en zelf niet bij de klacht betrokken. De verantwoordelijke medewerker registreert de klacht in het informatiesysteem. De schriftelijke klacht wordt in het persoonlijk dossier toegevoegd. De verantwoordelijke medewerker neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

5. Bevestiging

De verantwoordelijke medewerker stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

6. Onderzoek

De verantwoordelijke medewerker voert het onderzoek naar de klacht uit. De verantwoordelijk medewerker legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De verantwoordelijke medewerker vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De verantwoordelijk medewerker informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling. De verantwoordelijk medewerker bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de verantwoordelijk medewerker binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit. Indien de klacht wel in behandeling wordt genomen, zal de verantwoordelijke medewerker corrigerende maatregelen stipuleren en aanzetten tot toepassing van de maatregelen.

7. Corrigerende maatregelen

In overleg met de organisatie en aan de hand van de ernst van de klacht en de aanwijsbare oorzaak, schrijft de verantwoordelijk medewerker een voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden. De verantwoordelijke medewerker doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de verantwoordelijke medewerker overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd in deelproces klachten in het informatiesysteem.

8. Preventieve maatregelen

De verantwoordelijke medewerker bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij of zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. Klachten worden besproken in het teamoverleg. De preventieve maatregelen worden vastgelegd in het informatiesysteem.

9. Rapportage

De verantwoordelijke medewerker draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is wordt dit vermeld op het klachtenformulier. De verantwoordelijke medewerker analyseert elk jaar de klachten en

moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De verantwoordelijke medewerker beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

10. Evaluatie

Het management van Digi Surfer evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

11. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever van de cursus, bijvoorbeeld de gemeente. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan beroep worden aangetekend bij een geschillencommissie.

12. Communicatie cursisten en medewerkers

De cursisten worden bij de startsessie van de cursus geïnformeerd over de klachtenregeling. Deze is op te vragen bij Digi Surfer en staat ook op de website. Medewerkers zijn ook op de hoogte gebracht van de klachtenregeling, hetzij tijdens de inwerkperiode, hetzij tijdens het teamoverleg.