

KLACHTENREGELING Astuto Training&Advies

1. INLEIDING

Astuto Training&Advies hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten en deelnemers. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk.

Het is daarom niet uitgesloten dat een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Astuto Training&Advies een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling is van toepassing op alle soorten klachten van cliënten van Astuto Training&Advies.

Indienen Klachten:

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij:

Astuto Training&Advies
St. Annastraat 187
6524 EW Nijmegen
klachten@astuto.nl

2. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Astuto Training&Advies, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De bij Astuto Training&Advies gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Astuto Training&Advies gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de functionaris tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgestelde procedure.

Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk zes weken na het moment van handelen (of nalaten) van Astuto Training&Advies, dan wel vanaf het moment dat de cliënt redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

3. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. Verbetering van kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

4. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

Astuto Training&Advies wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

5. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Astuto Training&Advies benadert met een klacht dan dient de betrokken functionaris daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken functionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken functionaris respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de directie van Astuto Training&Advies.

6. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk

- naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door een functionaris
- II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
- IV. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- V. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken functionaris en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken functionaris en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken functionaris houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de klachtenafdeling wordt de ontvangst schriftelijk aan de cliënt bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht. De cliënt ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling inclusief de verwachte datum waarop definitief bericht aan de cliënt wordt verzonden. Is de klacht niet binnen twee maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de cliënt te zijn afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier.
7. De cliënt kan, indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door Astuto Training&Advies, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht voor te leggen bij diverse externe instanties zoals de Nationale Ombudsman, de consumentenbond of de bevoegde rechter.

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse bij Astuto Training&Advies besproken en worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. PREVENTIEVE ACTIE

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Astuto Training&Advies over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.