

Klachtenprocedure

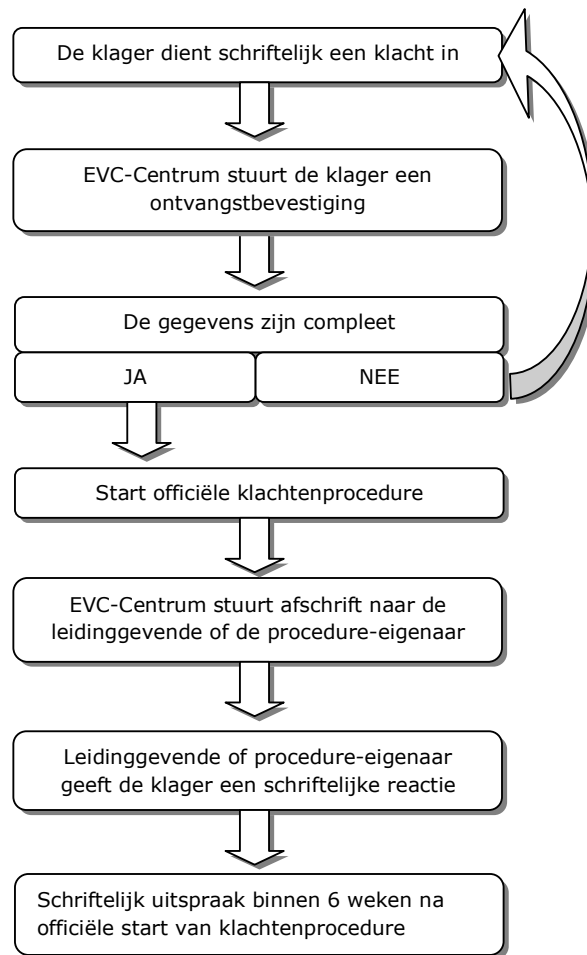


Inleiding

Het EVC-Centrum streeft naar transparantie en kwaliteit. Een belangrijke voorwaarde om dit doel te bereiken is het vaststellen van een klachtenreglement.

Wanneer een deelnemer een klacht heeft over een medewerker van het EVC-Centrum of over een procedure dan kan hij/zij daarover een klacht indienen. Deze klachten worden zorgvuldig verzameld en geregistreerd.

Onderstaand schema toont een overzicht van het verloop van de klachtenprocedure. Uitgebreide toelichting en uitzonderingen daarop vindt u terug in de artikelen op de volgende pagina's.



Artikel 1 Definities

Klant:	Het bedrijf dat als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen.
Assessor:	Degene die namens het EVC-Centrum als beoordelaar optreedt.
Begeleider:	Degene die de EVC-deelnemer begeleidt gedurende het EVC-traject.
Deelnemer:	Degene die het EVC-traject doorloopt.
Overeenkomst:	De (schriftelijke)overeenkomst die de opdrachtgever met het EVC-Centrum gesloten heeft.
Klacht:	Het door de klager ervaren probleem met betrekking tot de geleverde diensten van het EVC-Centrum.
Klager:	Degene die de klacht indient.
Werkdag:	Een dag waarop het EVC-Centrum is geopend. Dit geldt voor alle wekdagen. Op zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen is het EVC-Centrum gesloten.
Klachtbeoordelaar:	Degene die de binnen het EVC-Centrum klacht beoordeelt. Het is de leidinggevende van degene waar de klacht op is gericht of de procedure-eigenaar van de procedure waarop de klacht is gericht.
BackOffice:	De administratieve afdeling van EVC-Centrum Hogeschool Wageningen

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 De klager dient de klacht schriftelijk in bij het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen. Hierin staat in ieder geval:
- Naam, adres en telefoonnummer van de klager.
 - Omschrijving van het betreffende EVC-traject, zoals: startdatum, soort EVC en eventueel opdrachtgever en datum assessment.
 - De naam van de diensverlener waar de de klager over klaagt.
 - Een omschrijving van de klacht, zoals: feiten en omstandigheden, wanneer de klacht is ontstaan en wat de klager en het EVC-Centrum tot nu toe hebben ondernomen om tot een oplossing te komen.
 - Datum en ondertekening door de klager.
- 2.2 Binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij EVC-Centrum Hogeschool Wageningen ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 2.3 Indien één of meer van de in artikel 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen de klager om deze gegevens alsnog te verstrekken.

- Dit moet binnen een termijn van 15 werkdagen. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen niet ontvankelijk worden verklaard.
- 2.4 Het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen adviseert de klager de klacht eerst te bespreken met betreffende dienstverlener en zo tot een oplossing te komen. Indien dit contact alsnog tot een bevredigende oplossing leidt neemt het EVC-Centrum de klacht niet verder in behandeling.
 - 2.5 De officiële klachtenprocedure begint wanneer de klager niet bereid is om met de betreffende dienstverlener in gesprek te gaan of als dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid. De termijnen genoemd in artikel 5.1 gaan vanaf dit moment in.

Artikel 3 Behandelingen van een klacht

- 3.1 Aan het begin van de officiële klachtenprocedure zendt het EVC-Centrum een afschrift van de klacht aan de leidinggevende van de medewerker tegen wie de klacht gericht is. Als de klacht gaat over een procedure dan gaat er een afschrift naar degene die hiervoor verantwoordelijk is, de procedure-eigenaar.
- 3.2 De leidinggevende of procedure-eigenaar neemt deze klacht inhoudelijk in behandeling. Hij of zij geeft binnen 30 werkdagen een schriftelijke reactie op de klacht.
- 3.3 De leidinggevende of procedure-eigenaar en degene tegen wie de klacht gericht is behandelen de klacht. Eventueel worden derden ingeschakeld om een goed beeld te krijgen over wat er is gebeurd.
- 3.4 Iemand die direct of indirect betrokken is bij de situatie waar de klacht op is gericht kan niet de beoordelaar van de klacht zijn.
- 3.5 De klachtbeoordelaar besluit of hij/zij op basis van de binnengekomen stukken kan beoordelen of de klacht gegrond is.
- 3.6 Indien nodig kan de beoordelaar andere personen die bij de klacht betrokken zijn om informatie vragen.
- 3.7 De beoordelaar draagt er zorg voor dat beide partijen evenveel geïnformeerd worden.
- 3.8 De klachtenprocedure is kosteloos. De kosten voor eventuele rechtsbijstand zijn voor degene die zich laat bijstaan.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

- 4.1 Een klacht wordt niet of niet verder door het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen in behandeling genomen als:
- De klager de klacht anoniem indient.
 - De gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 weken vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - Het contact onder artikel 2.4 tot een bevredigend resultaat heeft geleid en de klager de klacht intrekt.
- 4.2 Een klacht wordt door het EVC-Centrum niet ontvankelijk verklaard als:
- De klager niet de volgens artikel 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd.
 - De klager geen schriftelijke overeenkomst met het EVC-Centrum overlegd kan worden. De klager kan op geen enkele andere manier aannemelijk maken dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de klager en het EVC-Centrum.
- 4.3 Het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen kan een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.

Artikel 5 Uitspraak

- 5.1 Het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen komt binnen een termijn van 6 weken na het begin van de officiële klachtenprocedure (zie artikel 2.5) tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. Het EVC-Centrum gaat in de uitspraak in op de inhoud van de klacht.
- 5.2 Het kan zijn dat het EVC-Centrum de klacht niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn kan afronden. In dat geval stelt de beoordelaar de klager, de leidinggevende of de procedure-eigenaar en de eventueel betrokken dienstverlener hiervan schriftelijk op de hoogte. De reden voor het niet kunnen nakomen van de genoemde termijn en de geschatte werkelijke termijn worden hierin genoemd.
- 5.3 De beoordelaar stuurt de uitspraak met een schriftelijke motivatie aan de klager en de leidinggevende of de procedure-eigenaar.

Artikel 6 Overige taken en verplichtingen van het EVC-Centrum van Hogeschool Wageningen

- 6.1 EVC-Centrum Hogeschool Wageningen behandelt alle gegevens over de klager en de dienstverlener(s)/ procedure vertrouwelijk.
- 6.2 Het EVC-Centrum registreert alle binnengekomen klachten en ziet erop toe dat er gerapporteerd wordt aan de klager en andere betrokkenen.

- 6.3 De beoordelaar kan niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken of voor enig handelen of nalaten als zijnde beoordelaar.

Artikel 7 Overige zaken

- 7.1 Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van klanten c.q. opdrachtgevers over het EVC-Centrum Hogeschool Wageningen.
- 7.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen het EVC-Centrum en een in behandeling van een klacht betrokken partij beslist het Managementteam.
- 7.3 Medewerkers en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht. Zij zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.