

KLACHTENPROCEDURE K&C



Vanuit het streven naar voortdurende kwaliteitsverbetering heeft K&C een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening dan kunt u contact met ons opnemen.

Klacht

Onder een klacht verstaan wij een uiting van ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) K&C. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij K&C. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 5 werkdagen, met uitzondering van de schoolvakanties. Dan volgt de bevestiging gelijk na een schoolvakantie.

Voor alle betrokkenen geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen. De klachten worden geregistreerd door de afdeling personeelszaken en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Wij maken onderscheid tussen formele en informele klachten

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. U maakt uw klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Mogelijk ontvangt u hierover nog een bevestigingsbericht. Mocht via deze weg echter geen oplossing geboden (kunnen) worden die naar tevredenheid is van betrokkenen, dan kan besloten worden tot het indienen van een formele klacht.

Formele klachten

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. U wordt in dat geval verzocht uw klacht schriftelijk in te dienen bij de directie van K&C.

Vermeld duidelijk wat het onderwerp van uw klacht is en op welke medewerker(s) uw klacht betrekking heeft. Als de klacht betrekking heeft op een incident, gelieve het incident te beschrijven en de datum waarop het incident zich voordeed. Stuur, indien voorhanden, documenten ter ondersteuning van uw klacht mee.

Vervolgens

Ontvangstbevestiging klacht

Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen, met uitzondering van de schoolvakanties, een ontvangstbevestiging. Is er sprake van een schoolvakantie dan volgt de bevestiging gelijk na een schoolvakantie. De ontvangstbevestiging geeft informatie over de verdere behandeling van uw klacht met daarin vermeld de termijn waarop een inhoudelijk antwoord op uw klacht volgt. Deze termijn bedraagt maximaal 30 dagen na ontvangst van de klacht.

De klacht zal door de leidinggevende van de betreffende medewerker/afdeling in behandeling worden genomen. De leidinggevende zal intern overleg voeren met betrokken partijen en schriftelijk en inhoudelijk op uw klacht reageren.

De klacht is gegrond of ongegrond

Indien een klacht gegrond is

Indien de klacht gegrond is, zal K&C een voorstel doen om met u tot een oplossing te komen.

Indien een klacht ongegrond is

Wanneer de leidinggevende van mening is dat de klacht ongegrond is en er in gezamenlijk overleg geen oplossing gevonden kan worden, heeft u de mogelijkheid om tegen dit besluit in bezwaar te gaan.

De klacht en de wijze van afhandeling worden 5 jaar door K&C bewaard.

Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Bezwaar

Het is mogelijk om bij de directie van K&C bezwaar aan te tekenen tegen het eerder ingenomen standpunt.

Het bezwaar dient schriftelijk gericht te worden aan de directie van K&C onder vermelding van 'bezwaar klacht'. Het bezwaar kunt u sturen naar:

K&C
t.a.v. de directie
Dr. Nassaulaan 5
9401 HJ Assen

De directie zal uw bezwaar persoonlijk behandelen. De directie zal toetsen of de leidinggevende tot een juist besluit is gekomen. Er zal wederom binnen twee weken, met uitzondering van de schoolvakanties, een inhoudelijke, schriftelijke reactie volgen.

Eventueel is hierover een gesprek mogelijk met de directie.

Indien u niet akkoord kunt gaan met de voorgestelde oplossing is er een mogelijkheid tot beroep bij een onafhankelijke derde.

Uiteraard zullen wij uw klacht vertrouwelijk behandelen.

Assen, oktober 2018