

Klachtenprocedure

1. Doel van de procedure

Brug8 heeft tot nu toe geen klachten ontvangen, wij streven ernaar dat zo te houden. Met deze procedure geven wij aan hoe eventuele klachten van onze opdrachtgevers en deelnemers aan cursussen worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd. Wij streven ernaar dat samen met de opdrachtgever/deelnemer een oplossing wordt gecreëerd waar hij tevreden over is.

Tevens streven we ernaar dat een herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Iedere melding van een opdrachtgever of deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie, die niet hoort bij de ‘normale’ evaluatie en waarvan het duidelijk is, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau.

Voor sommige klachten geldt, dat ze behandeld kunnen worden binnen de ROA en Orde van Organisatieadviseurs. De indiener van een klacht wordt door ons gewezen op deze mogelijkheid, waarbij de opdrachtgever de keuze heeft waar behandeling kan plaatsvinden in overeenstemming met het klachtenreglement.

3. Werkwijze

3.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Klachten worden in principe ontvangen door de projectleider, eindverantwoordelijke van een opdracht of de directie. Indien een klacht binnenkomt via een andere medewerker, noteert de medewerker de gegevens en meldt de medewerker de klacht direct na ontvangst aan de directie of eindverantwoordelijke van een opdracht. De indiener wordt direct schriftelijk of per mail in kennis gesteld dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een week na indiening van de klacht een reactie ontvangt. Blijkt de termijn niet haalbaar wordt de indiener hierover tijdig bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Indien de klacht een lid van de directie betreft, kan de klagende zich voor bemiddeling richten tot de toetsingscommissie van Brug8, te weten Gert-Jan Lammens, Jaap Broersma of Paul Adriaanse. Indien niet binnen dit gremium tot een aanvaardbare oplossing wordt gekomen, wordt opgeschaald naar de ROA. Het oordeel van de ROA is bindend voor Brug8.

Van elke klacht legt de directie een klachtdossier aan. Deze moet tenminste de volgende onderdelen bevatten:

- NAW gegevens van de klager (de opdrachtgever/cliënt)
- Indiendatum van de klacht
- Naam van de klachtverantwoordelijke (directielid)
- Omschrijving van de klacht



- Datum en wijze van afhandeling klacht
- Gevoerde correspondentie m.b.t. de klacht
- Status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

3.2 Behandelen van een klacht

De directie stelt na overleg met de indiener van de klacht een passende oplossing voor aan deze klant. Indien de klant hier niet tevreden over is, gaat Brug8 nogmaals in gesprek met de klant. Indien uit deze gesprekken geen voor beide partijen acceptabele oplossing komt, leggen beide partijen ter advies het dossier voor aan de toetsingscommissie van Brug8, te weten Gert-Jan Lammens, Jaap Broersma of Paul Adriaanse. Indien ook hier niet tot een aanvaardbare oplossing wordt gekomen, wordt het dossier voorgelegd aan de ROA. Voor Brug8 is de uitspraak van de ROA bindend.

De klant kan los van deze procedure altijd zelf de stappen nemen die hij wenselijk acht. De directie legt de oplossing schriftelijk vast.

3.3 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 zijn. Oorzaak, oplossingen en standpunten worden aan de klagende en aan de betrokkenen binnen Brug8 schriftelijk teruggekoppeld. De directie neemt indien nodig maatregelen om dezelfde klacht te voorkomen.

4. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De directie is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

5. Registraties

Alle communicatie omtrent de klacht wordt opgeborgen in het klachtdossier. Deze is alleen toegankelijk voor leden van de directie omwille van de privacy.

6. Geschilbeslechting

De klagende kan er, indien hij akkoord gaat met het door de directie ingenomen standpunt en bij blijvend geschil, binnen drie maanden, een klacht kan indienen bij de beroepsorganisaties waarbij wij zijn aangesloten. Elke medewerker dient de indiener van een klacht hierop te wijzen.