

Klachtenreglement Hét Vertrouwensbureau

Versie: 1.0

Datum in werking: 1-11-2024

Geldig voor: Hét Vertrouwensbureau

Contactpersoon voor klachten: de directie, zie gegevens in dit reglement

1. Inleiding

Dit klachtenreglement beschrijft de procedures en richtlijnen voor het indienen en behandelen van klachten bij Hét Vertrouwensbureau. Wij hechten grote waarde aan het op een zorgvuldige en transparante manier afhandelen van klachten, zodat we kunnen leren van feedback en de kwaliteit van onze dienstverlening continu verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de diensten en activiteiten van Hét Vertrouwensbureau.

3. Doel van het Klachtenreglement

Het doel van dit klachtenreglement is:

- Te zorgen voor een duidelijk en toegankelijk proces voor het indienen van klachten.
- De behandeling van klachten op een zorgvuldige en eerlijke manier.
- Verbetering van onze dienstverlening op basis van ontvangen klachten en feedback.

4. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan door de volgende personen worden ingediend:

- Medewerkers en/of leerlingen en/of ouders van onze klanten
- Andere betrokkenen die met onze diensten te maken hebben, zoals klanten of partners.

5. Gronden voor Klachten

Een klacht kan betrekking hebben op, maar is niet beperkt tot, de volgende zaken:

- Onprofessionele of ongepaste omgang met medewerkers.
- Onjuiste of onvolledige informatie verstrekking.
- Niet naleven van afgesproken procedures of afspraken.
- Onvoldoende bescherming van vertrouwelijke gegevens.
- Andere zaken die de kwaliteit van de dienstverlening beïnvloeden.

6. Indienen van een Klacht

Klachten kunnen schriftelijk of digitaal worden ingediend via de volgende kanalen:

- **E-mail:** algemeen@hetvtb.nl
- **Post:** Rijnstraat 63, 8051 HL te Hattem

Bij het indienen van een klacht verzoeken wij u de volgende gegevens te verstrekken:

- Naam en contactgegevens van de klager.
- Beschrijving van de klacht, inclusief relevante data en feiten.
- Gevraagde oplossing (indien van toepassing).

7. Behandelingsprocedure van een Klacht

- **Stap 1: Bevestiging van Ontvangst**
Binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht, met daarin het verdere verloop van de behandeling.
- **Stap 2: Onderzoek en Beoordeling**
Na ontvangst van de klacht wordt deze zorgvuldig onderzocht. Het kan zijn dat er aanvullende informatie van de klager of van andere betrokkenen nodig is. Wij streven ernaar om het onderzoek binnen 15 werkdagen af te ronden.
- **Stap 3: Oplossing en Reactie**
Na afloop van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke reactie, waarin we uitleg geven over de bevindingen van het onderzoek en de eventuele genomen maatregelen. Indien een klacht gegrond is, worden corrigerende maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.

8. Mogelijke Oplossingen

Afhankelijk van de aard van de klacht, kunnen de volgende oplossingen worden aangeboden:

- Excuses van Hét Vertrouwensbureau voor het ongemak.
- Herziening van procedures of interne richtlijnen.
- Verbetering van de communicatie of dienstverlening.
- Vergoeding van gemaakte kosten (indien van toepassing)

9. Escalatie en Hoger Beroep

Als de klager niet tevreden is met de reactie of de oplossing, kan de klacht worden geëscaleerd. De klager kan binnen 10 werkdagen na ontvangst van de reactie een beroep doen op een externe klachtencommissie. Deze wordt op dat moment aangewezen.

10. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens die tijdens de klachtenbehandeling worden verzameld, worden alleen gebruikt voor het doel van de klachtbehandeling en in overeenstemming met de AVG. Hét Vertrouwensbureau zorgt ervoor dat de identiteit van de klager, indien gewenst, beschermd blijft.

11. Tijdslijnen

Wij streven ernaar om klachten binnen 30 werkdagen na ontvangst volledig af te handelen. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan ontvangt de klager tijdig een update over de voortgang van de klachtbehandeling.

12. Opleiding en Bewustwording

Alle medewerkers van Hét Vertrouwensbureau worden regelmatig geïnformeerd in het omgaan met klachten en het verbeteren van de klanttevredenheid. Dit draagt bij aan een professionele en klantgerichte benadering van klachten.

13. Wijzigingen in dit Klachtenreglement

Dit klachtenreglement kan worden aangepast om te voldoen aan veranderingen in wet- en regelgeving of de interne werkwijze van Hét Vertrouwensbureau. Wijzigingen worden op een passende manier gecommuniceerd naar alle betrokkenen.