

Klachtenregeling IJsselgroep

1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van IJsselgroep heeft betrekking op de dienstverlening van:

- IJsselgroep Educatieve Dienstverlening;
- IJsselgroep Personeelsdiensten;
- Iselinge Hogeschool;
- SONeduttraining.

Niet onder deze regeling vallen:

- beroep van studenten van Iselinge Hogeschool tegen beslissingen omtrent de uitslag van tentamens en examens en de beoordeling van stage en van werkstukken;
- klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van IJsselgroep.

Als klacht wordt gedefinieerd:

- Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van IJsselgroep, die IJsselgroep bereikt:
 - i. mondeling;
 - ii. schriftelijk;
 - iii. via evaluatie;
 - iv. via accountgesprek.

Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft.

2. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is drieledig:

- de klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten;
- de klachtenregeling geeft de afnemers van IJsselgroep inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling verschaft de leiding van IJsselgroep inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van IJsselgroep:

- de regeling is als zodanig opgenomen in het kwaliteitshandboek van IJsselgroep;
- een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling maken deel uit van de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem door het College van Bestuur.

3. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De voorzitter van het CvB is toezichthouder over- en eindverantwoordelijk voor de klachtenregeling.

Hij wordt tenminste eenmaal per jaar geïnformeerd over de omvang, aard en afhandeling van de binnen gekomen klachten.

De kwaliteitsmanager draagt zorg voor deze rapportage.

Bij klachten van grote opdrachtgevers wordt de voorzitter van het CvB terstond geïnformeerd.

Dit gebeurt ook, wanneer de klager dit verlangt.

Onder grote opdrachtgevers worden verstaan:

- gemeenten;
- samenwerkingsverbanden;
- grote schoolbesturen.

Het gaat daarbij om

- relaties met bekende (langer dan 3 jaar in ons bestand) afnemers met een omzet van € 40.000,- of meer.
- relaties met nieuwe afnemers met een omzet van € 10.000,- of meer met potentieel voor vervolg of met een groot netwerk potentieel.

Met deze definiëring volgt de klachtenregeling de omschrijving, zoals die voor het begrip “key account” is vastgesteld binnen IJsselgroep.

Per directie is de directeur, uitvoerder van- en eerstverantwoordelijke voor de klachtenregeling. Hij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.

Hij ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht.

Hij draagt zorg voor de archivering van klachten binnen zijn directie.

Hij draagt zorg voor de rapportage aan de voorzitter van het CvB.

De rapportage wordt uitgevoerd door de kwaliteitsmanager.

4. De ontvangst van klachten

Het basisprincipe is:

- klachten over diensten van IJsselgroep Educatieve Dienstverlening komen binnen bij de accountmanager;
- klachten over diensten van IJsselgroep Personeelsdiensten komen binnen bij de manager Personeelsdiensten;
- klachten over diensten van Iselinge Hogeschool komen binnen bij de opleidingsmanager;
- klachten over diensten van SONedutrainning komen binnen bij de directeur.

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten.

Voor medewerkers geldt hierin de volgende gedragscode:

- wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij zijn manager;
- wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker, gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, adviseert hij de klager om de klacht in te dienen via de betreffende accountmanager.
N.B. daarmee wordt voorkomen dat medewerkers klachten over collega's moeten doorgeven aan leidinggevenden;
- wanneer medewerkers van de postadministratie bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van klanten tegenkomen, dragen zij die over aan de betreffende accountmanager, manager of directeur (zie hierboven).

5. De klachtenprocedure

5.1 Educatieve Dienstverlening

- De klacht komt binnen bij de accountmanager.
- De accountmanager registreert de klacht.
- De accountmanager stelt de directeur in kennis.
- De directeur beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De accountmanager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De directeur informeert:
 - i. de betrokken manager;
 - ii. de betrokken medewerker(s);
 - iii. (bij grote opdrachtgevers) de voorzitter van het CvB;
 - iv. de kwaliteitsmanager.

- De manager handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt op voorstel van de manager indien nodig verbetermaatregelen.

- De manager informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de accountmanager;
 - iii. de directeur;
 - iv. de kwaliteitsmanager.

- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen:

- schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.

Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

5.2 Personeelsdiensten

- De klacht komt binnen bij de manager.

- De manager registreert de klacht.

- De manager beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.

- De manager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.

- De manager informeert:
 - i. de betrokken medewerker(s);
 - ii. (bij grote opdrachtgevers) de voorzitter van het CvB;
 - iii. de kwaliteitsmanager

- De manager handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De manager neemt indien nodig verbetermaatregelen.

- De opleidingsmanager informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de kwaliteitsmanager.

- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen:

- schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.

Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

5.3 Iselinge Hogeschool

- De klacht komt binnen bij de opleidingsmanager.

- De officemanager registreert de klacht.

- De opleidingsmanager beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.

- De opleidingsmanager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.

- De opleidingsmanager informeert:
 - i. de betrokken medewerker(s);
 - ii. (bij grote opdrachtgevers) de voorzitter van het CvB;
 - iii. de kwaliteitsmanager
- De opleidingsmanager handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De opleidingsmanager neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De opleidingsmanager informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de kwaliteitsmanager.
- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen:

- schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.

Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

5.4 SONedutaining

- De klacht komt binnen bij de accountmanager.
- De accountmanager registreert de klacht.
- De directeur beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De directeur informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De directeur informeert:
 - i. de betrokken medewerker(s);
 - ii. (bij grote opdrachtgevers) de voorzitter van het CvB;
 - iii. de kwaliteitsmanager.
- De directeur handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De directeur informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de accountmanager;
 - iii. de kwaliteitsmanager.
- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen:

- schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.

Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken.

6. Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin:

- snelheid van handelen;
- het belang van de klager;
- de zorgvuldigheid t.o.v. de beklagde medewerker,

worden gewaarborgd.

De accountmanager is bevoegd om naar bevind van zaken lichte uitingen van onvrede direct zelf af te handelen, als de betrokken relatie/afnemer daarmee akkoord gaat.

Het gaat daarbij om acties die de relatie met de klager en diens organisatie betreffen. Met als doel een formele klacht te voorkomen d.m.v. relatiemanagement.

Uitdrukkelijk is het niet aan de orde dat de accountmanager daarbij sturende acties jegens medewerkers onderneemt. Immers die vallen onder de leidinggevende taken van de lijnmanager. Bij twijfel raadpleegt de accountmanager altijd de directeur.

In het geval de klacht door de accountmanager zelf wordt afgehandeld, wordt de klacht wel geregistreerd en gearhiveerd en wordt de betrokken medewerker door de accountmanager geïnformeerd.

Uiteraard is de accountmanager niet bevoegd om de medewerker op de klacht aan te spreken.

7. De registratie van klachten.

De accountmanager registreert onder verantwoordelijkheid van de directeur Educatieve Dienstverlening voor de educatieve dienstverlening de klachten, die naar de manager worden verwezen.

De officemanager registreert onder verantwoordelijkheid van de directeur Opleiding voor de Hogeschool de klachten, die naar de manager worden verwezen.

De accountmanager registreert onder verantwoordelijkheid van de directeur SONedutrainning voor de nascholing de klachten, die naar de directeur worden verwezen.

Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing.

Doel van de registratie om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over onze dienstverlening.

8. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd:

- Educatieve Dienstverlening o.v.v. directeur;
- IJsselgroep Personeelsdiensten o.v.v. directeur (ED);
- Iselinge Hogeschool o.v.v. opleidingsmanager;
- SONedutrainning o.v.v. directeur.

Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief (indien aanwezig);
- b. het registratieformulier;
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht:
 - i. brieven;
 - ii. e-mailberichten.
- d. de informatie aan de klager over de afhandeling.

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van IJsselgroep.

Op het klachtenarchief is de Wet op de Persoonsregistratie van toepassing.

9. Evaluatie en rapportage

Jaarlijks (in september) rapporteert de kwaliteitsmanager aan de voorzitter van het CvB over de uitvoering van de klachtenregeling.

Hij doet dit in opdracht van de voorzitter van het CvB en op verzoek van de directeuren en de manager SON.

Het rapport bevat:

- a. het aantal klachten, uitgesplitst naar productlijn;
- b. de aard van de klachten;
- c. de corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld);
- d. de preventieve en corrigerende maatregelen n.a.v. de ingediende klachten;
- e. een evaluatie van de procedure op:
 - i. aantal:
 - ii. doorlooptijd: prestatie indicator: 3 werkweken
 - iii. effectiviteit: prestatie indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.

Het rapport wordt ter kennis gesteld aan de Ondernemingsraad.

De medewerkers van IJsselgroep worden over de jaarlijkse analyse van de klachten en de evaluatie van de klachtenregeling geïnformeerd, waarbij de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.

N.B.: Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen, noch naar klagers, noch naar betrokken medewerkers.

10. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de voorzitter van het College van Bestuur aan alle IJsselgroep medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling.

De directeur Educatieve Dienstverlening instrueert de accountmanagers.

De klachtenregeling wordt op het Intranet als interne regeling opgenomen.

De accountmanagers informeren de afnemers over de klachtenregeling en over de procedure van melding.

Op offertes, contracten, in de studiegids van SON en in de studiegids van de Hogeschool wordt gemeld dat IJsselgroep een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren.

Doetinchem, 24 mei 2005,

Bijgesteld: 13 juni 2006

Redactioneel bijgesteld: 13 juli 2009