

Klachtenregeling M&O-groep B.V.

1. Reikwijdte van deze regeling

M&O-groep B.V. beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een met name genoemde derde, namelijk mevrouw M. Heesen, accountant bij DiE accountants B.V.

Deze klachtenprocedure is openbaar en de functionaris naar wie wordt verwezen is hierbij genoemd in de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure van M&O-groep heeft betrekking op de dienstverlening van:

- M&O-groep B.V.
- M&O Onderwijsadvies Nederland B.V.
-

Niet onder deze regeling vallen:

- beroep van deelnemers aan de leergangen of opleidingen tegen beslissingen omtrent de uitslag van opdrachten en de beoordeling van eindopdrachten;
- klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van M&O-groep

Als klacht wordt gedefinieerd:

Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van M&O-groep, die M&O-groep bereikt:

- mondeling;
- schriftelijk;
- via evaluatie;
- via nazorggesprek.

Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft en zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

2. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is:

- 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 M&O-groep inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling verschaft de directie van M&O-groep inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.
- De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van M&O-groep: de regeling wordt als zodanig opgenomen in het kwaliteit / personeelshandboek van M&O-groep; een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling kan deel uit maken van het jaarlijkse evaluatie van het kwaliteitssysteem.

3. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De directie van M&O-groep is zichthouder over- en eindverantwoordelijk voor de klachtenregeling. Zij wordt tenminste eenmaal per jaar geïnformeerd over de omvang, aard en afhandeling van de binnen gekomen klachten. Bij klachten wordt de directie terstond geïnformeerd. Dit gebeurt ook, wanneer de klager dit verlangt. De directeur is de 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 de organisatie.

4. De ontvangst van klachten

Het basisprincipe is:

- klachten over diensten van M&O-groep komen schriftelijk, mondeling of telefonisch binnen bij betrokken medewerker, directie of schriftelijk via de secretariaatsmail.

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 de directeur;
- 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 directie.

5. De klachtenprocedure

Advies en ondersteuning:

- De klacht komt binnen op bovengenoemde wijze.
- De medewerker registreert de klacht.
- De medewerker stelt de directeur in kennis.
- De directeur beslist dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De directie informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen (bericht van ontvangst)

De directeur informeert:

- de betrokken medewerker(s);
 - de algemeen directeur;
 - de onafhankelijke derde.
- De directeur handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De directeur informeert over afhandeling:
- de klager;
 - de betrokkene(n).

Er wordt zorg gedragen voor de archivering van de klacht. Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen, daarbij wordt de vertrouwelijkheid in acht genomen. 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.

Een relatie/afnemer die het niet eens is met de gang van zaken rondom de uitvoering van een opdracht kan hiervoor een schriftelijke klacht indienen bij de directie van M&O-groep. De directie van M&O-groep zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact opnemen met de relatie/afnemer omtrent (de wijze van afhandeling van) de klacht. Partijen zullen trachten elk geschil langs minnelijke weg op te lossen. Indien er sprake is van een traject/opleiding waarin bevoegd gezag de opdrachtgever is, is het bevoegd gezag degene die contact op kan nemen met de directie.

In overleg met de directie wordt een zaak waarin lichte uitingen van onvrede in beeld zijn, direct zelf worden afgehandeld, 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. In overige gevallen waarbij sturende acties jegens medewerkers ondernomen dienen te worden, zal dit geschieden door de directie en wordt de betrokken medewerker door de directie geïnformeerd.

7. De registratie van klachten

De klachten, 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. Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

8. De archivering van klachten

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en tot twee jaar na afronding van de opleiding bewaard.

Het klachtendossier bevat:

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

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van M&O-groep. Op het klachtenarchief is de Wet persoonsgegevens (Wbp) van toepassing en met ingang van 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

9. Afhandeling klachten

Klachten worden binnen een vastgestelde termijn afgehandeld, te weten binnen drie werkweken na datum ontvangst klacht. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer binnen het vastgestelde termijn van wederom drie werkweken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. In de communicatie geeft M&O-groep een indicatie van de termijn – maximaal drie maanden - waarbinnen men verwacht uitsluitel te geven.

Het oordeel van de beroepsinstantie – in deze de onafhankelijke derde (mevrouw M. Heesen, accountant bij DiE accountants B.V.) - is voor M&O-groep bindend; eventuele consequenties worden door M&O-groep snel afgehandeld.

10. Evaluatie en rapportage

Jaarlijks rapporteert de directeur aan de medewerkers over de uitvoering van de klachtenregeling.

Het rapport bevat:

- a. het aantal klachten,;
- 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:
 - aantal:
 - doorlooptijd: prestatie indicator: 3 werkweken
 - effectiviteit: prestatie indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.

De medewerkers van M&O-groep 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.

11. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de directie aan alle M&O-groep medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling. De klachtenregeling wordt in het kwaliteits-/ personeelshandboek als interne regeling opgenomen. In de leveringsvoorwaarden wordt gemeld dat M&O-groep een klachtenregeling heeft en tevens hoe men klachten kan deponeren.

Helmond, april 2018