

Klachtenregeling Sociale-Hygiene.nl

1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van Sociale-Hygiene.nl, hierna te noemen SH.nl, wordt uitgevoerd door Horeca Stichting Nederland, hierna te noemen HSN, heeft betrekking op de horecacursussen en -trainingen van SH.nl die door HSN worden uitgevoerd.

Niet onder deze regeling vallen:

- beroep van cursisten van SH.nl tegen beslissingen omtrent de uitslag van SVH examens
- beroep van cursisten van SH.nl inzake BHV cursussen

Als klacht wordt gedefinieerd: een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van HSN, die SH.nl schriftelijk bereikt en betrekking heeft:

- op een training
- op de trainer
- op een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant

2. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is drieledig:

1. De klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. De klachtenregeling geeft de afnemers van SH.nl inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponneerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
3. De klachtenregeling verschaft de leiding van SH.nl inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van SH.nl.

3. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De directeur van HSN is uitvoerder van en eerstverantwoordelijke voor de klachtenregeling.

Zij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.

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

Zij draagt zorg voor de archivering van klachten.

De rapportage wordt uitgevoerd door de cursuscoördinator.

4. De ontvangst van klachten

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Wanneer medewerkers bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van klanten tegenkomen, dragen zij die over aan de cursuscoördinator of directeur.

5. De klachtenprocedure

- De klacht komt binnen bij de cursuscoördinator.
- De cursuscoördinator registreert de klacht.
- De cursuscoördinator stelt de directeur in kennis.
- De directeur beslist of de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De cursuscoördinator informeert de klager dat zijn klacht in behandeling genomen is en binnen welke termijn deze behandeld zal worden.
- De directeur informeert:
 - i. de betrokken trainer;
 - ii. de betrokken medewerker(s);
 - iii. de directie van SH.nl
- De cursuscoördinator handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt op voorstel van de cursuscoördinator indien nodig verbetermaatregelen.
- De cursuscoördinator informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de directeur;
 - iii. de directie van SH.nl
- De cursuscoördinator 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 vier werkdagen.

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 cursuscoördinator 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 cursuscoördinator daarbij sturende acties jegens medewerkers onderneemt. Immers die vallen onder de leidinggevende taken van de directeur.

Bij twijfel raadpleegt de cursuscoördinator altijd de directeur.

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

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

7. De registratie van klachten

De cursuscoördinator registreert onder verantwoordelijkheid van de directeur van HSN.

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

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

8. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd (voor een periode van 5 jaar):

Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief;
- b. het inschrijfformulier;
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht;
- d. brieven;
- e. e-mailberichten;
- f. de informatie aan de klager over de afhandeling.

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van SH.nl. Op het klachtenarchief is de Wet op de Persoonsregistratie van toepassing.

9. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de cursuscoördinator aan alle SH.nl medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling.

Op offertes, contracten, op de website en in de studiegids van SH.nl wordt gemeld dat SH.nl een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren.

10. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door HSN, kan hij zich wenden tot een onafhankelijk beroepspersoon. Hiervoor is aangesteld: Drs. C. de Vries, geregistreerd mediator. Deze beroepspersoon werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en HSN. Indien de klager hiervan gebruik wenst te maken, kan de klager de contactgegevens van de beroepspersoon bij HSN opvragen. Het oordeel van de beroepspersoon is voor HSN bindend.