



Klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten of bezwaren, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze procedure is van toepassing op zowel externe als interne belanghebbenden.

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaat Evenwijs ervan uit dat hij dit in eerste instantie bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij een andere persoon (b.v. een vertrouwenspersoon) met het verzoek om te bemiddelen. Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht of bezwaar indienen bij de klachtencommissie.

Klachtencommissie

In de klachtencommissie hebben twee externen plus een studenten-afgevaardigde zitting. De externen hebben een eigen onderneming en geen direct zakelijke belangen met Evenwijs. De studenten-afgevaardigde heeft zitting, mits er geen directe belangen zijn. Bij een belangenverstrengeling vraagt de commissie een andere afgevaardigde.

Klacht

Een klacht of bezwaar is een schriftelijke melding (per brief of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Evenwijs.

Indien de melding per brief wordt gedaan graag op de envelop vermelden dat het een poststuk voor de klachtencommissie betreft. Het postadres van de klachtencommissie: BH, Jachtlustweg 25, 8563 AB Wijckel. De brief kan ook afgegeven worden op de administratie. Zij zorgen er dan voor dat deze bezorgd wordt.

Het mailadres van de klachtencommissie: klachten@evenwijs.nl. De mail die op dit adres binnenkomt wordt automatisch doorgestuurd naar de commissie.

Procedure klachtencommissie

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht

- a. De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- b. De klachtencommissie neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
- d. De klachtencommissie wijst een behandelaar voor de klacht aan. Bij conflicterende belangen kan de commissie een externe behandelaar aanwijzen.

2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt de commissie de klacht voor aan de behandelaar. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over behandelaar en termijn van behandeling.
- b. De behandelaar voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken belanghebbende (wederhoor).
- c. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- d. Een klacht wordt binnen acht weken na ontvangst schriftelijk afgehandeld. Indien de behandeling van de



klacht meer tijd vergt, kan deze termijn verlengd worden. De indiener van de klacht wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. Corrigerende maatregelen

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De behandelaar doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- d. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelaar overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
- e. Het oordeel van de beroepscommissie is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden door Evenwijs snel afgehandeld.

4. Preventieve maatregelen

De behandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling worden de stukken ter archivering tenminste één jaar opgeborgen. De stukken worden door de klachtencommissie dusdanig opgeborgen dat de privacy gewaarborgd blijft.