

Klachtenprocedure Nederlands Debat Instituut

Wanneer is sprake van een klacht?

Niet iedere vorm van ontevredenheid is een klacht. Maar op iedere melding van afwijking of klacht moet gereageerd worden. Deze klachtenprocedure wordt echter enkel gebruikt bij klachten, die aan de volgende definitie voldoen:

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. Ook is duidelijk, gelet de teleurstelling van de klant, dat dit aandacht verdient of zelfs eventuele compensatie.

Alle klachten of meldingen die voldoen aan de definitie doorlopen de procedure. De procedure bestaat uit 6 stappen en het klachtdossier. De klacht wordt in het dossier verwerkt door de **verantwoordelijke**. Dit is in eerste instantie de betreffende **projectmanager**; in tweede instantie is dit de **directeur**. Deze is eindverantwoordelijk en ziet toe op een juiste uitvoer van de procedure.

De belanghebbende (klager) heeft recht tot inzage in het klachtdossier.

Stap 1: klacht komt binnen

De belanghebbende (klant) meldt een afwijking of klacht via telefonische, schriftelijke of elektronische communicatie.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij het debatinstituut, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig.

De melding wordt beoordeeld op a) sentiment en b) karakter van de klacht. Als het sentiment duidelijk negatief is en de klacht niet snel te verhelpen is, is het een klacht en wordt de verantwoordelijke vastgesteld.

Is de melding niet negatief en/of is de melding te verhelpen door het geven van informatie, dan wordt de melding direct afgehandeld door de verantwoordelijke.

Stap 2: probleem vaststellen

- De verantwoordelijke stuurt een ontvangstbevestiging naar de belanghebbende.
- De verantwoordelijke lokaliseert het probleem.
- De verantwoordelijke formuleert een standpunt.
- Overeenkomstig de Algemene Voorwaarden worden vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van diensten door het debatinstituut beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden per ommekeer beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Stap 3: klachtdossier opstellen

- De verantwoordelijke stelt een zo volledig mogelijk klachtdossier op.
- Dit gebeurt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht.
- De verantwoordelijke bepaalt, eventueel in samenspraak met de directeur de gepaste actie (verklaring, compensatie, attentie, etc).
- De verantwoordelijke legt de actie vast in het dossier en vermeldt wie deze uitvoert incl. deadline.
- De verantwoordelijke informeert de belanghebbende over het besloten standpunt en de bijbehorende actie.
- De verantwoordelijke draagt zorg voor de uitvoering van de afgesproken actie.

Stap 4: Oorzaak en maatregel

- De verantwoordelijke onderzoekt, eventueel in samenspraak met de directeur, de oorzaak van het probleem.
- De verantwoordelijke stelt, eventueel in samenspraak met de directeur, vast of er corrigerende maatregelen nodig zijn.
- Wanneer maatregelen worden doorgevoerd, informeert de verantwoordelijke de belanghebbende hierover.
- De afgesproken actie wordt binnen acht weken afgehandeld. Voor klachten en te ondernemen acties die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, wordt een indicatie gegeven over de verwachte duur van de afhandeling.

Stap 5: Terugkoppeling

- De verantwoordelijke tekent de afhandeling, zo gauw afgerond, af in het dossier.
- De verantwoordelijke archiveert het dossier. Klachten worden minimaal één jaar (digitaal) bewaard.

Stap 6: Bespreken maatregel

- Wanneer er een maatregel genomen wordt, wordt deze door verantwoordelijke binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen besproken met directeur.

Preventieve maatregelen

- Het Nederlands Debat Instituut gelooft dat voorkomen altijd beter is dan genezen. Daarom hanteren we preventieve maatregelen. Na iedere training worden deelnemers/klanten gevraagd om de activiteit te evalueren. Blijkt uit deze evaluatie dat de kwaliteit vermindert, de training minder aansluit op de wensen van de klant of bepaalde onderdelen structureel minder beoordeeld worden, dan worden zo snel mogelijk veranderingen doorgevoerd om de algehele tevredenheid zo hoog mogelijk te houden.

Overige bepalingen

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in artikel 11 van de Algemene Voorwaarden:

Artikel 11 Geschillen en toepasselijk recht

11.3 Alle eventuele geschillen die betrekking hebben op deze overeenkomst of die uit deze overeenkomst voortkomen, zullen in eerste aanleg worden beslecht door uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de opdrachtnemer ten tijde van het sluiten van deze overeenkomst is gevestigd.