

## Klachtenprocedure Roel Breuls – Ontwikkeling van mens en organisatie

Roel Breuls – Ontwikkeling van mens en organisatie (hierna te noemen RBO) doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als het om een klein probleem gaat, kunt u uw opmerking telefonisch of via e-mail aan ons kenbaar maken en dan proberen wij u zo spoedig mogelijk te beantwoorden en met een oplossing te komen. Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen en kunt u onderstaande klachtenprocedure te volgen. Uiteraard behandelen wij uw melding of klacht in vertrouwen en proberen we in overleg met u tot een oplossing te komen.

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier.

Wij zullen uw klacht als volgt in behandeling nemen:

1. luisteren en beoordelen
2. registreren
3. oplossen en terugkoppelen
4. analyseren
5. conclusie om van te leren
6. doorvoeren van de ontstane verbetering

### Ad 1. Luisteren en beoordelen

Roel Breuls is het eerste aanspreekpunt voor klachten en indien mogelijk lost hij de klacht op.

### Ad 2. Registratie

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van veranderingen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een standaard registratieformulier. Roel Breuls bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling.

### Ad 3. Oplossen en terugkoppelen

Zodra u een formele klacht indient, zal daarop binnen zeven werkdagen gereageerd worden via een e-mail en/of een telefoongesprek. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats. Mocht de procedure langer duren, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt dat de klacht is opgelost. De klacht zal worden voorgelegd aan: Essense training en advies - mevrouw Hylkje Folkertsma en Mennen Training en Consultancy - mevrouw Louise Mennen. Zij vormen samen de geschillencommissie van RBO.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor RBO.

### Ad 4. Analyseren

RBO verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager. Door middel van registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. Hiermee krijgt RBO informatie over de pijnpunten van zijn organisatie. De oor-

zaak van de klacht moet hierbij centraal staan en niet de symptomen. Deze informatie zal worden verzorgd aan de hand van de klachtenregistratieformulieren.

#### Ad 5. Leren

Klachten ziet RBO als een kans om te leren en te groeien. Na afhandeling van de klacht zal de tevredenheid bij de klant worden geïnventariseerd.

#### Ad 6. Doorvoeren en verbeteren

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop door RBO gerichte verbeteringen kan uitvoeren. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld en tot twee jaar na afhandeling bewaard worden.