

Klachtenregeling IJsselgroep VS 2011

1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van IJsselgroep heeft betrekking op de dienstverlening van:

- IJsselgroep Educatieve Dienstverlening;
- IJsselgroep Personeelsdiensten;
- Iselinge Hogeschool;
- SONedutrainig.

Niet onder deze regeling vallen:

- beroep van studenten van Iselinge Hogeschool tegen beslissingen omtrent de uitslag van tentamens en examens en de beoordeling van stage en van werkstukken;
- klachten over machtsmisbruik en/of (seksuele) intimidatie door medewerkers van IJsselgroep.

2. Definitie van een klacht

Als klacht wordt gedefinieerd:

- Elke formele uiting van onvrede over de dienstverlening van IJsselgroep, die IJsselgroep bereikt en waarvan degene die de uiting indient, vindt dat deze als klacht volgens de klachtenregeling moet worden behandeld.

NB Deze definitie houdt in dat de klager bepaalt of zijn uiting van onvrede een klacht is die volgens de klachtenprocedure moet worden behandeld.

3. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is vierledig:

- 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 IJsselgroep inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld;
- de klachtenregeling garandeert een zorgvuldige behandeling van de medewerker over wiens handelen wordt geklaagd;
- de klachtenregeling verschaft de leiding van IJsselgroep inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van IJsselgroep:

- de regeling is als zodanig opgenomen in het kwaliteitshandboek van IJsselgroep;
- een analyse van de klachten en een evaluatie van de regeling maken deel uit van de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie.

4. De klachtenprocedure

- De uiting van ontevredenheid komt binnen.
- De ontvanger meldt dit aan de kwaliteitsmanager.
- De kwaliteitsmanager neemt contact op met de klager en verifieert of de ontevredenheid als klacht bedoeld is, waarop de klachtenprocedure van toepassing is. De klager bepaalt dat het een klacht betreft en dat de klachtenprocedure wordt gehanteerd.

- De kwaliteitsmanager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De kwaliteitsmanager registreert de klacht en geeft de klacht door aan de betreffende leidinggevende ter behandeling.
- De leidinggevende handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De leidinggevende bepaalt de (eventuele) genoegdoening aan de klager.
- De leidinggevende neemt indien nodig verbetermaatregelen>
- De leidinggevende informeert over afhandeling:
 - i. de klager;
 - ii. de betrokken medewerker(s);
 - iii. de kwaliteitsmanager.
- De kwaliteitsmanager draagt zorg voor de archivering van de klacht.

5. Adres voor klachten

Klachten kunnen worden gericht aan:

Ijsselgroep Doetinchem
t.a.v. Kwaliteitsmanager
Postbus 277
7000 AG DOETINCHEM

Telefoon 088 093 10 00 (vragen naar Kwaliteitsmanager)

E-mail info.doetinchem@ijsselgroep (t.a.v. Kwaliteitsmanager)