



Klachtenprocedure

1.0 Klachtenprocedure

Ondanks het feit dat IPC Groene Ruimte continu werkt aan het vasthouden en verbeteren van de kwaliteit van haar kennisoverdracht en alles wat daar mee samenhangt, kan het gebeuren dat een deelnemer een probleem ervaart.

Voor deze gevallen hanteert de IPC Groene Ruimte de volgende klachtenprocedure:

1- Het eerste aanspreekpunt is een medewerker IPC Groene Ruimte. Met hem of haar kunnen de ervaren problemen worden besproken en kan er een passende oplossing worden gezocht.

2- Indien de deelnemer er niet uitkomt met een medewerker IPC Groene Ruimte, kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. Dit kan per post of mail worden gemeld aan:

IPC Groene Ruimte.
t.a.v. Klachtencommissie
Koningsweg 35
Postbus 393 6800 AJ Arnhem
e-mailadres info@ipcgroen.nl

Door de centrale klachtenregistratie kunnen deze signalen worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

3- Wanneer IPC Groene Ruimte de klacht heeft ontvangen, wordt binnen twee werkdagen per mail een ontvangstbevestiging verzonden. Binnen drie weken wordt een reactie gegeven op de betreffende klacht. Bij complexe klachten kan en mag de totale doorlooptijd langer zijn dan drie weken, mits de indiener van het verloop op de hoogte wordt gehouden.

4- Indien de indiener van de klacht zich niet kan vinden in de reactie van IPC Groene Ruimte, kan hij of zij zich wenden tot de externe commissie van beroep. Dit kan per post of mail worden gemeld aan:

IPC Groene Ruimte
t.a.v. Commissie van beroep klachten
Koningsweg 35
Postbus 393 6800 AJ Arnhem
e-mailadres info@ipcgroen.nl

5- Wanneer de commissie van beroep de klacht heeft ontvangen, wordt binnen twee werkdagen per mail een ontvangstbevestiging verzonden. Binnen drie weken wordt een reactie gegeven op de betreffende klacht. Bij complexe klachten kan en mag de totale doorlooptijd langer zijn dan drie weken, mits de indiener van het verloop op de hoogte wordt gehouden.

Toepassingsgebied

Deze procedure betreft het aannemen, registreren en afhandelen van externe en interne

klachten. Deze procedure heeft betrekking op klachten ten aanzien van medewerkers en inhuurkrachten van IPC Groene ruimte, diensten, faciliteiten en accommodatie.

2.0 Doel

- verzekeren dat alle klachten snel en correct worden afgehandeld , enerzijds om de klant tevreden te stellen, anderzijds om te leren van gemaakte fouten;
- wanneer de klacht te maken heeft met een afwijking in te leveren product of dienst te bewerkstelligen dat maatregelen worden genomen om de afwijking op te heffen, bijzonder gebruik al dan niet goed te keuren of om gebruik uit te sluiten;
- door een juiste behandeling van klachten het stimuleren van kwaliteitsbewustzijn en plukken van de vruchten daarvan.

3.0 Verwijzingen:

Documenten/formulieren:	Klachtenregistratie Standaardbrief in behandeling name klacht
Samenstelling klachtencommissie	Coördinator Delivery Sales medewerker Trainer/relatiebeheerder

4.0 Werkwijze

<i>nr.</i>	<i>verantwoordelijk/ bevoegd</i>	<i>Activiteit</i>	<i>omschrijving</i>
1	Alle medewerkers	Aannemen/constateren/ vastleggen van een probleem/klacht	Alle medewerkers hebben de verantwoordelijkheid interne /externe problemen/klachten aan te nemen en hiervoor indien mogelijk, gelijk een passende oplossing te bieden. Volstaat deze oplossing niet direct, kan de deelnemer een officiële klacht indienen bij IPC Groene Ruimte. De medewerker stelt zo nodig de klachtencommissie op de hoogte van het feit.
2	Klachten commissie	Toewijzen klacht	De klachtencommissie wijst binnengekomen klacht toe aan de Coördinator van IPC Groene Ruimte die de klacht in behandeling zal nemen. De indiener van de klacht kan door de commissie mondeling worden gehoord indien hij/zij dat wenst.
3	coördinator Delivery / coördinator Sales	Beoordelen klacht, aanwijzen verantwoordelijke medewerker, bewaking voortgang	De betreffende Coördinator beoordeelt de klacht en wijst één of meer medewerkers aan om de klacht af te handelen.. De betreffende Coördinator kan er ook voor kiezen dit zelf te doen. de betreffende Coördinator bewaakt vervolgens de voortgang van de afhandeling, inclusief te maken kosten.
4	Verantwoordelijke medewerker	Onderzoek en afhandeling klacht	De verantwoordelijke medewerker onderzoekt de klacht, deze zal hiervoor

zo nodig informatie inwinnen omtrent het voorval en eventueel adviseren. Daarbij zal hij/zij een voorstel doen voor de afhandeling van de klacht. De medewerker rapporteert aan de klachtencommissie en desbetreffende coördinator.

- | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Directeur
coördinator
Delivery /
coördinator Sales | Afronding klacht | De Directeur van IPC Groene Ruimte/ betreffende Coördinator rond de klacht naar de klager toe af. Dit betekent bijvoorbeeld dat onder uitgaande brieven altijd de naam en handtekening van de directeur of betreffende Coördinator staat. De klachtafhandeling wordt vastgelegd in het klachtenlogboek, inclusief het antwoord aan de indiener. |
| 6 | Klachtencommissie | Rapportage afhandeling klacht | De klachtencommissie registreert de voortgang van de klachtafhandeling in het klachtenlogboek. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen bewaard. |
| 7 | Directeur | Bespreking voortgang klachtenafhandeling | Wanneer de rapportage daartoe aanleiding geeft zorgt de directeur ervoor dat deze in het Operationeel overleg aan de orde komt. |
| 8 | Klachten commissie | Aannemen/constateren/ vastleggen van een probleem/klacht | De klachtencommissie wijst binnengekomen klacht toe aan de Commissie van Beroep van IPC Groene Ruimte die de klacht in behandeling zal nemen. |
| 9 | Commissie van Beroep | Onderzoek en afhandeling klacht | Commissie onderzoekt en beoordeeld de klacht. De indiener van de klacht kan door de commissie mondeling worden gehoord indien hij/zij dat wenst. Op basis van haar bevindingen zal zij een bindend advies doen aan de klachtencommissie van IPC Groene Ruimte en de indiener. |