



## Klachten Procedure

---

Melder : \_\_\_\_\_  
Klacht : \_\_\_\_\_ Datum : \_\_\_\_\_  
Opleider : BV&T opleiding en advies Behandeld door: FG. Boerman

BV&T opleiding & advies streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Ondanks deze inspanning kan het voorkomen dat een deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene niet tevreden is over de uitvoering van een traject, de communicatie of andere aspecten van de dienstverlening. In dat geval is het van belang dat dit kenbaar wordt gemaakt, zodat een passende oplossing kan worden geboden en de kwaliteit structureel kan worden verbeterd. Deze klachtenprocedure is opgesteld om duidelijkheid te geven over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend, hoe deze wordt behandeld en welke rechten en verwachtingen daarbij gelden. Transparantie, zorgvuldigheid en betrouwbaarheid vormen hierbij de uitgangspunten.

---

### Indiening van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij BV&T opleiding & advies. Dit kan zowel per e-mail als per post. Het schriftelijk indienen van een klacht zorgt ervoor dat de inhoud eenduidig wordt vastgelegd en zorgvuldig kan worden beoordeeld.

Bij het indienen van een klacht wordt van de melder verwacht dat deze de klacht zo volledig en concreet mogelijk omschrijft. Dit draagt bij aan een snelle en correcte afhandeling. In de klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden opgenomen:

- naam en contactgegevens van melder
- datum van indiening
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- eventuele relevante documenten of onderbouwing

Indien de klacht onvoldoende informatie bevat, kan BV&T aanvullende gegevens opvragen alvorens de klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen.

---

### Ontvangst en eerste beoordeling

Na ontvangst van de klacht wordt deze geregistreerd in het interne klachtenregister. Binnen vijf werkdagen ontvangt de melder een schriftelijke bevestiging van ontvangst. In deze bevestiging wordt aangegeven dat de klacht in behandeling is genomen en wordt vermeld wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling.

De eerste beoordeling bestaat uit het vaststellen van de aard en de ernst van de klacht. Tevens wordt beoordeeld of aanvullende informatie nodig is en of de klacht direct kan worden opgelost of nader onderzoek vereist.

---

### Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door een bevoegde functionaris binnen BV&T opleiding & advies, doorgaans de directie of een aangewezen klachtenfunctionaris. Bij de behandeling wordt zorgvuldig en objectief te werk gegaan. Indien de klacht betrekking heeft op een specifieke medewerker, wordt deze in de gelegenheid gesteld zijn of haar zienswijze te geven. De behandeling van een klacht kan bestaan uit verschillende stappen, afhankelijk van de aard van de klacht. Hierbij kan gedacht worden aan:

- het verzamelen van relevante informatie
- het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor)
- het analyseren van documenten en correspondentie
- het beoordelen van gemaakte afspraken en voorwaarden

Het doel van de behandeling is niet alleen het vaststellen van de gegrondheid van de klacht, maar ook het vinden van een passende oplossing.

---

### Termijnen en communicatie

BV&T opleiding & advies hanteert duidelijke termijnen voor de afhandeling van klachten. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de melder een inhoudelijke reactie.

Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn tot een definitieve afhandeling te komen, wordt de melder hiervan tijdig op de hoogte gesteld. In dat geval wordt:

- toegelicht waarom meer tijd nodig is
- een indicatie gegeven van de verwachte termijn
- aangegeven welke stappen nog worden ondernomen

Gedurende het proces wordt de melder actief geïnformeerd over de voortgang.

---

### Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat informatie uitsluitend wordt gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform het geldende privacy beleid van BV&T opleiding & advies.

Van alle betrokkenen wordt verwacht dat zij zorgvuldig omgaan met de verstrekte informatie. Vertrouwelijkheid is essentieel om een veilige en eerlijke behandeling van klachten te waarborgen.

---

### Uitkomst en besluitvorming

Na afronding van de behandeling ontvangt de melder een schriftelijke reactie waarin het oordeel wordt toegelicht. Deze reactie bevat in ieder geval:

- een samenvatting van de klacht
- de bevindingen van het onderzoek
- het oordeel (gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond)
- eventuele maatregelen of oplossingen

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, worden passende maatregelen genomen. Dit kan variëren van het herstellen van een situatie tot het aanpassen van interne processen.

---



# BV&T opleiding & advies

De schakel tussen mens en organisatie



BV&T  
Buitenbree 12  
9403 JJ Assen  
tel: 088-7744333

## Wanneer partijen er samen niet uitkomen

BV&T opleiding & advies streeft ernaar om klachten in onderling overleg op te lossen. Indien dit echter niet lukt en de melder zich niet kan vinden in de afhandeling, bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde partij.

In dat geval kan de klacht worden ingediend bij een Erkend Adviesbureau dat optreedt als onafhankelijke geschilleninstantie. Deze instantie beoordeelt de klacht objectief en kan optreden als bemiddelaar tussen beide partijen.

De rol van deze externe partij omvat onder andere:

- het onafhankelijk beoordelen van de klacht
- het horen van beide partijen
- het geven van een bindend oordeel

Het oordeel van deze instantie is bindend voor BV&T opleiding & advies. Eventuele consequenties die hieruit voortvloeien worden door BV&T zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

---

## Registratie en bewaring

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenregister. Dit register vormt een belangrijk instrument voor kwaliteitsbewaking en verbetering.

In het klachtenregister worden onder andere de volgende gegevens vastgelegd:

- datum van ontvangst
- aard van de klacht
- betrokken partijen
- afhandeling en uitkomst

De gegevens worden gedurende een vastgestelde termijn bewaard, met een minimum van twee jaar. De opslag vindt plaats op een veilige wijze en conform de geldende regelgeving.

---

## Verbetering van dienstverlening

Klachten worden niet alleen behandeld om tot een oplossing te komen, maar ook om structurele verbeteringen door te voeren. Periodiek worden klachten geanalyseerd om patronen en terugkerende knelpunten te signaleren.

Op basis van deze analyses kunnen maatregelen worden genomen, zoals:

- aanpassing van procedures
- verbetering van communicatie
- bijscholing van medewerkers

Op deze wijze dragen klachten bij aan de continue verbetering van de organisatie.

---

## Openbaarheid en toegankelijkheid

Deze klachtenprocedure is openbaar en toegankelijk voor alle betrokkenen. De procedure is beschikbaar via de website, de studiegids en kan op verzoek worden verstrekt.

Door deze transparantie weet iedere melder vooraf waar hij of zij aan toe is en welke stappen worden doorlopen.

---

## Slotbepaling

BV&T opleiding & advies hecht grote waarde aan een zorgvuldige en eerlijke behandeling van klachten. Door het volgen van deze procedure wordt gewaarborgd dat iedere klacht serieus wordt genomen en op een professionele wijze wordt afgehandeld.

Indien nodig staat altijd een onafhankelijke externe partij klaar om tot een bindende oplossing te komen.

## KLACHTAFHANDELING

### Algemene gegevens klacht

Onderdeel	In te vullen
Klachtenummer	
Datum ontvangst	
Indiener van de klacht	
Contactgegevens	
Traject / training	
Behandelaar	FG Boerman

### 1. Ontvangst en registratie

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Klacht ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Registratie uitgevoerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Bevestiging verstuurd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Behandelaar aangewezen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## 2. Inhoudelijke behandeling

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Klacht beoordeeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Info opgevraagd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Hoor en wederhoor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Onderzoek uitgevoerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## 3. Termijnen

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Binnen 4 weken reactie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Uitstel gecommuniceerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Reden vastgelegd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Nieuwe termijn bepaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### 4. Afhandeling

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Reactie verzonden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Oordeel duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Maatregelen bepaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Maatregelen uitgevoerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### 5. Privacy

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Vertrouwelijk behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Bevoegde toegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
AVG conform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### 6. Externe afhandeling

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Extern ingediend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Adviesbureau betrokken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Oordeel ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Bindend verwerkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Acties uitgevoerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

### 7. Archivering

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Registratie compleet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Documenten opgeslagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Bewaartermijn geborgd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## 8. Evaluatie

Controlepunt	Ja	Nee	Opmerking	Wie	Waar vastgelegd
Geëvalueerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Verbeterpunten bepaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Doorgevoerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

## 9. Eindstatus

Onderdeel	In te vullen
Afgerond (ja/nee)	
Datum	
Naam	
Handtekening	