

## **Klachtenprocedure BBeterzorg**

BBeterzorg hecht veel waarde aan duurzame relaties waarbij de continuïteit mede wordt geborgd vanuit een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Indien de kwaliteit van BBeterzorg verbeterd kan worden, bestaat de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen. Deze procedure beschrijft de verdere gang van zaken na het indienen van de klacht. Een klacht kan ingediend worden door opdrachtgevers van BBeterzorg of door deelnemers aan scholingen/opleidingen die BBeterzorg uitvoert binnen de organisatie van haar opdrachtgevers. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de onderwijsactiviteiten van BBeterzorg. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## MELDING

De klager meldt de klacht persoonlijk aan BBeterzorg binnen een maand nadat de situatie, waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan.

## ONTVANGSBEVESTIGING

BBeterzorg bevestigt uiterlijk binnen een week de ontvangst van de klacht. Indien de klacht laagdrempelig is doet BBeterzorg onmiddellijk een voorstel ter verbetering. Indien de behandeling van de klacht meer tijd in beslag neemt, geeft BBeterzorg aan wat de vervolgstappen zijn en hoe lang de afhandeling van de klacht naar verwachting gaat duren. In het geval de klacht niet in behandeling genomen kan worden (bijvoorbeeld wegens onvoldoende gegevens) geeft BBeterzorg dit aan, omkleed met reden(en).

## AFHANDELING

Een klacht dient uiterlijk binnen vier weken te zijn afgehandeld. Is er toch meer tijd nodig, dan wordt dit uiterlijk na vier weken aangegeven door BBeterzorg, inclusief de reden(en) en de geschatte benodigde resterende tijd voor afhandeling van de klacht.

## UITSPRAAK

Een uitspraak over de klacht wordt gedaan door één van onze leden van de Raad van Bestuur. Deze uitspraak kan vergezeld gaan van een voorstel met aanpassingen vanuit BBeterzorg.

## BEZWAAR TEGEN DE UITSPRAAK

Indien de uitspraak van de klacht niet wordt geaccepteerd kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie van BBeterzorg. In dat geval draagt BBeterzorg alle stukken inzake de klacht over aan de klachtencommissie van BBeterzorg en zal zij de afhandeling van de klachten verder op zich nemen.

## UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor BBeterzorg. De klachtencommissie bestaat uit J. Thiecke en M. Geijselaers. Eventuele consequenties worden door BBeterzorg binnen vier weken afgehandeld.

## BEZWAAR TEGEN DE SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Indien de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar een ander lid / andere leden van de klachtencommissie.

## REGISTRATIE

BBeterzorg registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.