



## *Klantreacties, afwijkingen en verbetervoorstellen*

### Doel

Het registreren van klantreactie (klacht .c.q. verbetervoorstel) en de inhoudelijke afhandeling ervan, naast het bewaken van het administratieve verloop.

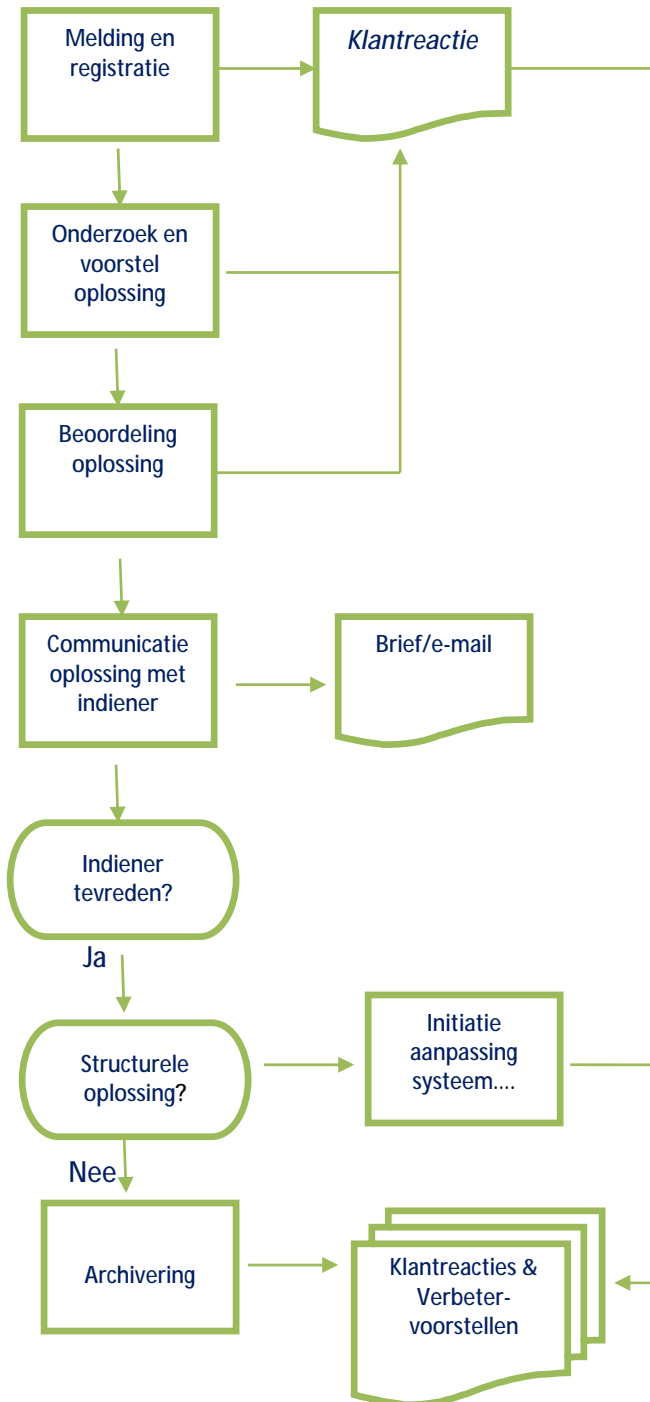
Een goede afhandeling van klachten leidt tot een positieve uitstraling op de organisatie en tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

### Toepassing

De klantreactie (klacht .c.q. verbetervoorstel) gaan over CCB activiteiten en kunnen afkomstig zijn van:

- Intern (collega's),
- leerlingen van CCB,
- leveranciers,
- zelfstandigen,
- burens,
- derden.

## Klantreacties, afwijkingen en verbetervoorstellen



### Inhoudelijke afhandeling

Een klantreactie (klacht c.q. (intern) verbetervoorstel) wordt afgehandeld conform de Klantreactie- en klachtregeling CCB. Hieronder een korte samenvatting van de regeling.

De klantreactie wordt mondeling of schriftelijk gemeld bij een medewerker van het CCB. Deze medewerker is verantwoordelijk voor correcte registratie en overdracht. De melding wordt geregistreerd op het formulier *klantreactie*. Op dit formulier worden direct de volgende gegevens ingevuld:

- datum,
- naam van de indiener van de klacht c.q. verbetervoorstel en de naam van het bedrijf,
- de naam van de persoon die de melding in ontvangst neemt,
- omschrijving van de klacht of verbetervoorstel.

De afhandeling, registratie en overdracht van de klantreactie zal, te allen tijde, in vertrouwelijkheid worden behandeld.

Wanneer een signaal mondeling wordt ingediend herhaalt de behandelaar ter controle de klantreactie zoals die omschreven is en geeft aan welke actie hij/zij eerst gaat ondernemen en wanneer er weer contact wordt opgenomen met de indiener van de melding. Dit contact zal in beginsel binnen een termijn van 10 werkdagen plaatsvinden.

Vervolgens wordt de soort klantreactie en de persoon die de klantreactie afhandelt bepaald en deze zullen worden geregistreerd op het formulier *klantreactie*. Tevens wordt de klantreactie geregistreerd in het *klantreactie register* door mevrouw L.T. Moermond.

Wanneer de oorzaak bekend is en er een oplossing is gevonden, wordt dit opgeschreven op *klantreactie*. Dit wordt besproken met kwaliteitsmanager mevrouw Conny Kortens en bij goedkeuring uitgevoerd.

Door de behandelaar van de klantreactie wordt de oplossing schriftelijk gecommuniceerd richting de indiener van de klantreactie of bij een verbetervoorstel tijdens werkoverleg.

Een klantreactie zal uiterlijk binnen vier weken worden afgehandeld.

Wanneer de indiener tevreden is met de afhandeling wordt het formulier inclusief bijbehorende correspondentie opgeborgen in de map *Klantreacties & Verbeter-voorstellen*.

Indien de indiener van de klantreactie niet tevreden is met de aangedragen oplossingen, meldt de indiener dit tijdig als (formele) schriftelijke klacht bij de directie van het CCB. De formele klacht zal worden behandeld door klachtcommissie voorgezeten door een onafhankelijke derde, mevrouw mr.dr. J.A. Kok conform de Klantreactie- en klachtregeling CCB.

Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling van de klantreactie of de uitspraak van de onafhankelijke derde, kan de indiener zich wenden tot de bevoegde rechter.





## Klantreacties, afwijkingen en verbetervoorstellen

### Klantreactie- en klachtregeling CCB

#### 1. Begripsbepaling

##### 1.1. CCB: Culinair Centrum Beverwijk

##### 1.2. Indiener: de indiener van een klantreactie (1.3) dan wel een klacht (1.4) aan het adres van het CCB. Melding of klachten kunnen afkomstig zijn van:

- Intern (collega's);
- leerlingen van CCB;
- leveranciers;
- zelfstandigen;
- burens; en
- derden.

##### 1.3. Klantreactie: een uiting van ongenoegen c.q. een verbetervoorstel aan het CCB over de wijze waarop het CCB haar activiteiten verricht, zich in een bepaalde situatie heeft gedragen, diensten heeft geleverd dan wel goederen heeft afgenomen.

##### 1.4. Klacht: een formele schriftelijke uiting van ongenoegen over de activiteiten van het CCB. Een Klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (1.3) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

#### 2. Toepasselijkheid

##### 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle activiteiten van het CCB.

#### 3. Indienen van een Klantreactie

##### 3.1. Een Klantreactie wordt mondeling of schriftelijk gemeld bij een medewerker van het CCB.

##### 3.2. De medewerker bij wie een Klantreactie is ingediend, is verantwoordelijk voor correcte registratie en overdracht. De melding wordt geregistreerd op het formulier klantreactie. Op dit formulier worden direct de volgende gegevens ingevuld:

- De datum;
- De naam van de Indiener en, indien van toepassing, de naam van het bedrijf;
- De naam van de persoon die de melding in ontvangst neemt; en
- Een korte omschrijving van de klacht of het verbetervoorstel.

- 3.3. Wanneer een Klantreactie mondeling wordt ingediend, herhaalt de behandelaar ter controle de Klantreactie zoals die omschreven is en geeft aan welke actie hij/zij eerst gaat ondernemen en wanneer er weer contact wordt opgenomen met de Indiener van de Klantreactie.
- 3.4. Het contact als bedoeld in artikel 3.3 zal in beginsel binnen een termijn van tien werkdagen plaatsvinden. Tenzij er een reden is dat het langer zal duren, dit zal dan binnen dezelfde termijn schriftelijk worden gecommuniceerd aan de Indiener.
- 3.5. De soort Klantreactie en de persoon die de Klantreactie afhandelt, worden door de directie van het CCB bepaald en worden daarna geregistreerd op het formulier klantreactie. Tevens wordt de reactie geregistreerd in het klantreactie register door mevrouw L.T. Moermond.
- 3.6. Het CCB heeft de verplichting zich in te spannen Klantreacties binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken op te lossen.

#### 4. Afhandeling van Klantreacties

- 4.1. Wanneer de oorzaak bekend is en er een oplossing is gevonden, wordt dit opgeschreven op het formulier klantreactie. Dit wordt besproken met kwaliteitsmanager mevrouw Conny Korten en bij goedkeuring uitgevoerd.
- 4.2. Door de behandelaar van de Klantreactie wordt de oplossing schriftelijk gecommuniceerd aan de Indiener van de Klantreactie of bij een verbetervoorstel tijdens een werkoverleg.
- 4.3. Wanneer de Indiener tevreden is met de afhandeling wordt het formulier inclusief bijbehorende correspondentie opgeborgen in de map Klantreacties & Verbetervoorstellen. Bij archivering van de klantreactie/verbetervoorstel wordt op het formulier een volgnummer geschreven.
- 4.4. Indien de Indiener van de Klantreactie niet tevreden is met de aangedragen oplossingen, meldt de Indiener dit tijdig, ditmaals als (formele) schriftelijke Klacht bij de directie van het CCB.

#### 5. Indienen van een Klacht

- 5.1. Een Klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- de naam van de Indiener;
- de dagtekening;
- een nauwkeurige omschrijving van de klacht; en
- de periode waarin de klacht is ontstaan.

- 5.2. Klachten kunnen worden verzonden naar:

Culinair Centrum Beverwijk

T.a.v. de directie

Wijkermeerweg 70

1948 NX Beverwijk

## 6. Verplichting tot behandeling

- 6.1. Het CCB neemt alleen schriftelijke Klachten in behandeling.
- 6.2. De directie van het CCB draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de Klacht aan de Indiener. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de Klacht.
- 6.3. De directie van het CCB zendt de ingediende klacht vervolgens door aan de in artikel 7 genoemde klachtcommissie.
- 6.4. Het CCB is niet verplicht een Klacht in behandeling te nemen indien:
  - hierover door de Indiener reeds eerder een Klacht is ingediend en deze als formele Klacht is behandeld conform de overige artikelen van deze Klantreactie- en klachtregeling CCB; en/of
  - de Klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest.
- 6.5. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Indiener zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de Klacht mondeling dan wel schriftelijk in kennis gesteld.

## 7. Afhandeling van Klachten

- 7.1. De behandeling van de Klacht geschiedt door een klachtencommissie. De klachtcommissie bestaat uit ten minste twee leden:
  - een voorzitter zijnde een onafhankelijke derde, mevrouw mr.drs. J.A. Kok, met doorslaggevende stem; en
  - een door de directie van het CCB aangewezen secretaris.
- 7.2. De klachtencommissie beslist binnen vier weken inzake de Klacht.
- 7.3. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de Klacht voor ten hoogste vier weken opschorten. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling dan wel schriftelijk melding aan de Indiener onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de Klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 7.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor het CCB bindend.
- 7.5. De klachtencommissie stelt de Indiener in de gelegenheid mondeling dan wel schriftelijk te worden gehoord.
- 7.6. De toepassing van artikel 7.5 kan achterwege worden gelaten, indien de Indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord of als een Klacht kennelijk ongegrond is.
- 7.7. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 7.8. De uitspraak van de Klachtencommissie wordt schriftelijk verzonden aan de Indiener en wordt tegelijkertijd gearchiveerd in de map Klantreacties & Verbetervoorstellen. Bij archivering van de uitspraak wordt op het uitspraak een volgnummer geschreven.

## 8. Vertrouwelijkheid

8.1. Elke Klantreactie c.q. Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

## 9. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

9.1. Deze Klantreactie- en klachtregeling CCB is door het CCB vastgesteld op 28 mei 2014.

9.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 januari 2014.

9.3. Geschillen die niet in onderling overleg of middels het – voor het CCB – bindend advies van de klachtcommissie naar tevredenheid van de Indiener kunnen worden opgelost, kunnen door de Indiener worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van Klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de Klantreactie eerst in goed overleg met de direct betrokkenen te verhelpen. Een goede afhandeling van Klantreacties leidt tot een positieve uitstraling op de organisatie en tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de Klacht volgens de beschreven procedure kenbaar worden gemaakt. Indien de Indiener niet tevreden is over de afhandeling van de Klacht of de uitspraak van de klachtcommissie, dan kan de Indiener zich wenden tot de bevoegde rechter.