

Klachtenregeling Horeca Stichting Nederland

1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van Horeca Stichting Nederland, hierna te noemen HSN, heeft betrekking op de horecacursussen en -trainingen die HSN organiseert.

Niet onder deze regeling vallen:

- beroep van cursisten van HSN tegen beslissingen omtrent de uitslag van SVH examens
- beroep van cursisten van HSN inzake BHV cursussen

Als klacht wordt gedefinieerd: een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van HSN, die HSN schriftelijk bereikt en betrekking heeft op:

- een training
- de trainer
- een (sterke) afwijking van een verwachtingspatroon bij de klant

Een klacht over een training/trainer dient binnen 10 dagen na de gevolgde training gemeld te worden.

2. Doel van de regeling

Het doel van de klachtenregeling is driedelig:

1. De klachtenregeling draagt zorg voor een eenduidige, snelle en voor alle medewerkers inzichtelijke werkwijze m.b.t. de afhandeling van klachten.
2. De klachtenregeling geeft de afnemers van HSN inzicht in de wijze, waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en openheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
3. De klachtenregeling verschaft de leiding van HSN inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

De klachtenregeling maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van HSN.

3. Proceseigenaar, toezicht en beheer van de klachtenregeling

De directeur van HSN is uitvoerder van en eerstverantwoordelijke voor de klachtenregeling.

Zij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.

Zij ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht.

Zij draagt zorg voor de archivering van klachten.

De rapportage wordt uitgevoerd door de office manager.

4. De ontvangst van klachten

In de praktijk kunnen klachten bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Wanneer medewerkers van de postadministratie bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van klanten tegenkomen, dragen zij die over aan de office manager of directeur.

5. De klachtenprocedure

- De klacht komt binnen bij de office manager.
- De office manager registreert de klacht.
- De office manager stelt de directeur in kennis.
- De directeur beslist of de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De office manager informeert de klager dat zijn klacht in behandeling genomen is en binnen welke termijn deze behandeld zal worden.
- De directeur informeert:
 - o de betrokken trainer;
 - o de betrokken medewerker(s);
- De office manager handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt op voorstel van de office manager indien nodig verbetermaatregelen.
- De office manager informeert over afhandeling:
 - o de klager;
 - o de directeur;
- De office manager draagt zorg voor de archivering van de klacht.
- Informatie over de klacht wordt intern verspreid aan betrokkenen: schriftelijk in gesloten enveloppe met daarop Vertrouwelijk en Persoonlijk.

Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste vier werkweken.

6. Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin:

- snelheid van handelen;
- het belang van de klager;
- de zorgvuldigheid t.o.v. de beklagde medewerker, worden gewaarborgd.

De office manager is bevoegd om naar bevind van zaken lichte uitingen van onvrede direct zelf af te handelen, als de betrokken relatie/afnemer daarmee akkoord gaat. Het gaat daarbij om acties die de relatie met de klager en diens organisatie betreffen. Met als doel een formele klacht te voorkomen d.m.v. relatiemanagement.

Bij twijfel raadpleegt de office manager altijd de directeur.

In het geval de klacht door de office manager zelf wordt afgehandeld, wordt de klacht wel geregistreerd en gearhiveerd en wordt de betrokken medewerker door de office manager geïnformeerd.

7. De registratie van klachten

De office manager registreert onder verantwoordelijkheid van de directeur van HSN.

Ook klachten, die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing. Doel van de registratie is om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over onze dienstverlening.

8. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd (voor een periode van 5 jaar).

Het klachtendossier bevat:

- a. de klachtenbrief;
- b. het inschrijfformulier;
- c. alle interne en externe correspondentie over de klacht;
- d. brieven;
- e. e-mailberichten;
- f. de informatie aan de klager over de afhandeling.

De archivering verloopt volgens de richtlijnen voor archivering en toegankelijkheid van HSN. Op het klachtenarchief is de Algemene Verordening Persoonsgegevens van toepassing.

9. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de office manager van HSN aan alle HSN medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling.

Op offertes, contracten, op de website en in de studiegids van HSN wordt gemeld dat HSN een klachtenregeling heeft en tevens waar men klachten kan deponeren.

10. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door HSN, kan hij zich wenden tot een onafhankelijk beroepspersoon. Hiervoor is aangesteld: Drs. C. de Vries, geregistreerd mediator. Deze beroepspersoon werkt onafhankelijk en onpartijdig met als doel het helpen oplossen van problemen tussen klager en HSN. Indien de klager hiervan gebruik wenst te maken, kan de klager de contactgegevens van de beroepspersoon bij HSN opvragen. Het oordeel van de beroepspersoon is voor HSN bindend.