

Klachtenregeling Horeca Stichting Nederland

1. Reikwijdte van deze regeling

De klachtenprocedure van HSN BV, hdn 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 driedig:

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

Toezicht en beheer van de klachtenregeling resideert onder:

- Algemeen directeur; Mevrouw Gabriëlla Café, bereikbaar via info@hsn.nl
- Operationeel directeur; De heer Bas van der Ende, bereikbaar via info@hsn.nl

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

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

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

Hij draagt zorg voor de archivering van klachten.

De rapportage wordt uitgevoerd door de operationeel directeur aan de algemeen directeur.

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 operationeel directeur.

5. De klachtenprocedure

- De klacht komt binnen bij de operationeel directeur.
- De operationeel directeur registreert de klacht.
- De operationeel directeur stelt de algemeen directeur in kennis.
- De algemeen directeur beslist of de klachtenprocedure wordt gehanteerd.
- De operationeel directeur informeert de klager dat zijn klacht in behandeling genomen is en binnen welke termijn deze behandeld zal worden, met inachtneming van de termijnen conform artikel 6 'Termijn klachten afhandeling'
- De operationeel directeur informeert:
 - o de betrokken trainer;
 - o de betrokken medewerker(s);
- De operationeel directeur handelt de klacht af in overleg met de betrokken medewerker(s).
- De algemeen directeur neemt op voorstel van de operationeel directeur indien nodig verbetermaatregelen.
- De operationeel directeur informeert over afhandeling:
 - o de klager;
 - o de algemeen directeur;

- De operationeel directeur 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.

6. Termijn klachten afhandeling

Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt klager een ontvangstbevestiging. Als doorlooptijd van klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste vier werkweken. Indien het afhandelen van de klacht niet mogelijk is binnen vier werkweken, ontvangt klager binnen deze periode een termijn waarbinnen de klacht alsnog afgehandeld zal worden.

7. 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 operationeel directeur 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 operationeel directeur altijd de algemeen directeur.

In het geval de klacht door de algemeen directeur zelf wordt afgehandeld, wordt de klacht wel geregistreerd en gearchiveerd en wordt de betrokken medewerker door de algemeen directeur geïnformeerd.

8. De registratie van klachten

De operationeel directeur registreert onder verantwoordelijkheid van de algemeen 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.

9. De archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearchiveerd (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 Gegevensbescherming van toepassing.

10. Communicatie over de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de operationeel directeur 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.

11. 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.