

KLACHTEN EN KLACHTENREGELING

Artikel 1. Algemeen

Medewerkers van GGTO zijn betrokken op de klant, nemen hun vak serieus en streven de hoogst denkbare kwaliteit na. Dienstverlening wordt pas uitgevoerd nadat met klanten zorgvuldig afstemming plaatsvond over de te behalen resultaten. We geven klanten voorafgaand aan de uitvoering inzicht in onze aanpak. Zo ervaart u altijd regie. Bovendien nemen wij onze verantwoordelijkheid door in iedere bijeenkomst op meerdere momenten feedback te vragen om nog beter aan te sluiten bij de behoefte van de klant.

Dat wil niet zeggen dat de uitvoering per definitie vlekkeloos verloopt. Werkvormen kunnen niet aanslaan, er is gebrek aan chemie, verwachtingen blijken toch onvoldoende op elkaar te zijn afgestemd, enzovoort.

Het heeft onze voorkeur dat u ontevredenheid eerst bespreekt met de medewerker door wiens toedoen de klacht is ontstaan. Vaak is dat voldoende om tot een oplossing te komen. Onze medewerkers vragen bovendien uit zichzelf na afloop stevast aan de opdrachtgever om feedback.

Blijft u na het bespreken van uw klacht ontevreden, dan kunt u dit binnen twee maanden na vaststelling hiervan mondeling of schriftelijk aan ons kenbaar maken. Dat kan bij de betreffende medewerker(s) maar ook rechtstreeks bij de algemeen directeur, Guus Geisen. Schriftelijke reacties maakt u kenbaar:

1. Per e-mail aan: info@autopoiesis.nu
2. Per post aan: GGTO, Kerkstraat 32, 6143BC Guttecoven

Zolang over de gegrondheid van de klacht geen overeenstemming is bereikt tussen klant en GGTO blijft de betalingsverplichting van de klant onverminderd in stand.

Artikel 2. Begrippen

Klager: Klant (bijvoorbeeld schooldirecties/ besturen, individuele leerkrachten of ouders) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)

Klacht: iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening die overeengekomen is met GGTO.

Artikel 3. Interne klachtenbehandeling bij GGTO

1. Klager dient een klacht in bij GGTO.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.
4. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met de directie besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de procedure klachtbehandeling in werking.

Artikel 4. Procedure interne klachtbehandeling:

1. Voor de procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij GGTO.
2. De klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.
3. Klager ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.
4. Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en GGTO met als doel tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
5. Klager ontvangt binnen een week na dit gesprek een bevestiging van GGTO over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
6. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan. Wij houden een klachtenlogboek bij.

7. In iedere fase van de klachtbehandeling kan GGTO nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra GGTO naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 5. Procedure externe klachtbehandeling

1. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling door de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijk derde, NOBTRA, Achterweg 7, 1862 XH Bergen, Noord-Holland, info@nobtra.nl.
2. Het oordeel van deze onafhankelijk derde is bindend voor GGTO en consequenties die hieruit voortvloeien worden binnen vier weken afgehandeld.
3. Uitsluitend indien Klager in het ongelijk wordt gesteld, komen de kosten die voortvloeien uit deze externe klachtbehandeling voor rekening van Klager.

Artikel 6. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. GGTO is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een handeling:
 - - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld
 - - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest
 - - zolang ter zake daar van een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de handeling deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is
 - - het belang van de klager dan wel het gewicht van de handeling kennelijk onvoldoende is.
2. GGTO is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de handeling overduidelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door GGTO schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 7. Termijnen

1. Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens handeling de klacht betrekking heeft.

Artikel 8. Klachtregistratie en publicatie

1. GGTO draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. 2. De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.