

Er gebeurt een incident, er gaat iets stuk, of je hebt een klacht.....waar kun je terecht?

Het is altijd vervelend als je een incident meemaakt, of dat materieel of materiaal kapot gaat. Ook wil je graag dat jouw klacht serieus wordt behandeld.

Wij willen graag leren van incidenten, storingen en klachten. Dit om – daar waar het mogelijk is – te voorkomen dat een soortgelijke situatie nogmaals ontstaat.

In deze notitie beschrijven we wat wij al hebben geregeld m.b.t. incidenten, storingen en klachten en krijg je contactinformatie van functionarissen die je verder kunnen helpen. Het maakt daarbij niet uit of je medewerker, deelnemer/cursist, instructeur, beheerder, of een andere functie bekleedt.

Incidenten

Wat is een incident?

Een incident is een voorval waarbij lichamelijk of psychisch letsel ontstaat, of schade aan (persoonlijke) eigendommen.

Hoe meld ik een incident?

Er zijn – grofweg – twee mogelijkheden:

1. Het incident gebeurt op een externe locatie tijdens een door ons georganiseerde opleiding of oefening.
2. Het incident gebeurt op onze eigen oefenlocatie in Zuidbroek en Wijster.

Ad. 1:

De CI zal het meldformulier [incident en \(bijna\) ongevallen](#) invullen

Ad. 2:

Een functionaris van ons vult het meldformulier in: [incident en \(bijna\) ongevallen](#).

Storing

Wat is een storing?

Als er materiaal of materieel kapot gaat, of er ontstaat schade aan één van onze objecten, dan spreken we van een storing.

Hoe meld ik een storing?

Voor het melden van een storing maak je gebruik van het “Meldformulier storing” [meldformulier reparatie](#)

Klachten

Wat is een klacht?

Een klacht kun je hebben als er tijdens jouw training, opleiding of werkzaamheden zaken anders gaan dan je je had voorgesteld. Je bent ontevreden, je voelt je onheus bejegend, je vindt dat je niet wordt gehoord.

Hoe meld ik een klacht?

Als je een klacht hebt over onze organisatie, dan kun je het klachtenformulier op onze website invullen [meldformulier klachten](#)

Vertrouwenspersoon

We doen ons uiterste best om jouw opleiding of training zo goed en veilige mogelijk te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat je te maken krijg met ongewenste omgangsvormen, discriminatie, pesten, of je wilt een misstand. In eerste instantie kun je in die situatie terecht bij één van bovenstaande contactpersonen. Mocht je er met hem of haar niet uitkomen, dan kun je contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van BON-Holding. Gebruikmaken van de externe vertrouwenspersoon is gratis. De contactpersoon is onafhankelijk en gaat strikt vertrouwelijk met de informatie om.

De contactgegevens zijn:

Godelein Wegter. Zij is bereikbaar op 06-52106612 of gwegter@ziggo.nl.

Beroepsmogelijkheid

BON-Holding heeft voor situaties waarin het uiteindelijk toch niet lukt om samen tot een – voor jou - bevredigende oplossing te komen een externe beroepsmogelijkheid gecreëerd. Wij vinden het belangrijk dat iedereen die een klacht bij ons heeft ingediend, op welk gebied dan ook, serieus wordt gehoord. We streven een adequate en voor alle partijen bevredigende oplossing na.

Gebruikmaken van de externe beroepsregeling is gratis. De contactpersoon is onafhankelijk en gaat strikt vertrouwelijk met de informatie om.

De contactgegevens zijn:

BAIS Legal B.V.

Contactpersoon: Hester Bais

Frederik van Blankenheimstraat 14

3817 AG Amersfoort

Tel. 06 30719217

Mail: hester.bais@baislegal.nl

Anoniem

Je kunt er voor kiezen om jouw klacht anoniem te melden. Er is één groot nadeel aan het anoniem melden van klachten of incidenten: wij kunnen geen contact met elkaar hebben om de situatie te bespreken en jou eventueel hulp of ondersteuning aan te bieden.

Daarom willen we je met klem vragen om, als je een klacht of incident anoniem wilt melden, dit te doen bij onze externe vertrouwenspersoon. Alles wat je met haar bespreekt wordt opgepakt op een niet naar indiener te herleiden wijze.

Termijn van afhandeling

Het spreekt voor zich dat zaken die spoed eisen direct worden opgepakt. Je kunt daarbij denken aan ernstig letsel, of storingen die zo ernstig zijn aan materiaal/materieel of objecten dat er niet meer veilig kan worden geoefend.

Voor alle overige zaken geldt dat de afhandeling maximaal drie maanden duurt. In die periode is er contact tussen belanghebbenden en onze organisatie.