

Danner & Danner

MEESTERS IN ONDERWIJS.NL

Klachtenreglement

Versie 2019.01

Klachtenreglement

Dit klachtenreglement is vastgesteld d.d. 1 november 2010 en voor het laatst herzien d.d. 1 maart 2019. Op het klachtenreglement van Danner & Danner is het privacyreglement van Danner & Danner van toepassing. Uw klacht zal dus altijd vertrouwelijk worden behandeld. Het bestaan en de vindplaats van dit klachtenreglement is vermeld in de algemene voorwaarden alsmede in alle cursusovereenkomsten. Het bestaan en de toepasselijkheid van dit klachtenreglement wordt kenbaar gemaakt aan alle medewerkers van Danner & Danner in de betreffende (arbeids)overeenkomst.

Uw klacht, onze zorg

Het borgen van de kwaliteit van de organisatie, de dienstverlening en het opleidingsaanbod is voor Danner & Danner uitgangspunt voor staand en toekomstig beleid. Daar waar wij in ons streven naar maximale klanttevredenheid onverhoopt te kort zouden schieten, kunnen cursusdeelnemers en/of opdrachtgevers dit op verschillende manieren aangeven.

In eerste instantie neemt u contact op met de betreffende docent en de coördinator van de betreffende vakgroep. Samen probeert u tot een oplossing te komen. Indien u uw klacht direct per email naar Danner & Danner heeft verstuurd, dan zullen we tevens met uw docent en de coördinator van de betreffende vakgroep contact opnemen. Zij proberen dan ook samen met u tot een oplossing te komen.

U belt met:
085 - 800 5000

1

Mocht dit niet leiden tot een aanvaardbare oplossing van uw klacht, dan vangt de procedure, die hieronder staat opgetekend, aan met de schriftelijke indiening van de klacht bij de klachtencommissie.

U schrijft een brief naar:

Danner & Danner
t.a.v. Klachtencommissie
Postbus 9
1200 AA Hilversum

Of u verstuurt een e-mail aan:

info@dannerendanner.nl [o.v.v.: Klacht]

Voor aanvang van de procedure wordt aan betrokkene(n) de inhoud van dit klachtenreglement nogmaals (het klachtenreglement staat gepubliceerd op de website www.dannerendanner.nl) bekend gemaakt en indien gewenst toegestuurd. U ontvangt binnen twee weken na indiening van uw schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. Bij een gegronde klacht, zal de commissie binnen vier weken na ontvangst met een schriftelijk voorstel komen. Als u het eens bent met de voorgestelde oplossing, wordt de klacht afgerond.

Als u in de hoedanigheid van cursusdeelnemer het oneens bent met de oplossing bestaat er de mogelijkheid om in beroep te gaan door uw klacht in te dienen bij de opdrachtgever van Danner & Danner, in casu de

betreffende gemeente of instelling die u het scholingsaanbod heeft gedaan. Op de dienstverlening aan opdrachtgevers en indien u als cursusdeelnemer formeel zelf opdrachtgever bent, m.a.w. u financiert de cursus zelf, is conform onze algemene voorwaarden -in te zien op www.dannerendanner.nl- Nederlands recht van toepassing en worden geschillen beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Danner & Danner kantoor houdt. Voor de dienst Inburgeren geldt dat na het doorlopen van de klachtenprocedure er de mogelijkheid bestaat het College van Arbitrage van Blik op Werk te raadplegen.

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door een cursusdeelnemer of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Danner & Danner.

Klachtencommissie

Danner & Danner beschikt over een klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en een algemeen lid. De secretaris fungeert als contactpersoon voor de klager. Indien de voorzitter onverhoopt zelf bij de klacht betrokken is, dan wordt deze vervangen door de directeur.

PROCEDURE

2

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De secretaris neemt indien nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Bevestiging

De secretaris stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
- De verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het klachtenformulier.

3. Onderzoek

De secretaris legt de klacht voor aan de klachtencommissie. De klachtencommissie wijst een persoon aan, uit haar midden of anders, die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.

De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier, en past deze aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de directie van Danner & Danner, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De klachtencommissie doet binnen vier weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan worden verlengd, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd. In het geval van een verlenging van de termijn, wordt het uitstel toegelicht en tevens een indicatie gegeven wanneer de indiener een aanbod tegemoet kan zien.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

5. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

6. Rapportage

De klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De rapportage van de klacht bevat verder tenminste de datum van binnenkomst, de datum van de ontvangstbevestiging, de naam van de behandelaar, de uitkomst van de afhandeling en de datum waarop de klacht is afgehandeld. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

Het management van Danner & Danner evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van Danner & Danner.

8. Beroep

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, bestaat de mogelijkheid voor de cursusdeelnemer om de klacht in te dienen bij de opdrachtgever van Danner & Danner, in casu de betreffende gemeente of instelling die u het scholingsaanbod heeft gedaan. Voor opdrachtgevers en indien u als cursusdeelnemer formeel zelf opdrachtgever bent, m.a.w. u financiert de cursus zelf, is conform onze algemene voorwaarden -in te zien op www.dannerendanner.nl- Nederlands recht van toepassing en worden geschillen beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Danner & Danner

kantoor houdt. Voor de dienst Inburgeren geldt dat na het doorlopen van de klachtenprocedure er de mogelijkheid bestaat het College van Arbitrage van Blik op Werk te raadplegen.

9. Bewaartermijn klachten

Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden, conform de vereisten van de privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), bewaard tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klacht.

-0-