

# Klachtenprocedure Verboon Wegwijze Opleiders

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Verboon Wegwijze Opleiders.

## Waarom hebben we een klachtenprocedure opgesteld?

Niemand vindt het leuk om een klacht te krijgen, maar een goede afhandeling van klachten kan zich dubbel en dwars uitbetalen.

Door klachten te onderkennen en vervolgens te registreren, krijgen we inzicht in wat er misgaat en wat eraan gedaan kan worden. Het verhoogt de effectiviteit. Een klacht geeft ons juist de kans om iets recht te zetten. Een klant die *niet* klaagt en vertrekt zonder iets te zeggen, geeft ons die nieuwe kans niet.

## Uitgangspunten klachtenprocedure

- Klachten worden afgehandeld door de klachtencommissie.
- Een klacht wordt na registratie bij de klachtencommissie neergelegd.
- De klachtencommissie doet onderzoek naar de oorzaak van de klacht.
- De klachtencommissie doet een uitspraak over de ingediende klacht en geeft advies aan de directie van Verboon Wegwijze Opleiders over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- We leggen alle relevante informatie vast in een klachtendossier.
- Persoonlijke gegevens over de klagende en aangeklaagde partij behandelen en registreren we zorgvuldig en vertrouwelijk.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- De klagende partij heeft een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

## Preventieve maatregelen

Natuurlijk willen we klachten altijd voorkomen. We beoordelen daarom de tevredenheid van onze cursisten regelmatig.

Tijdens de opleiding ontvangen cursisten steekproefsgewijs een evaluatieformulier.

Op de website [www.verboon-opleiders.nl](http://www.verboon-opleiders.nl) kunnen cursisten een evaluatie- of reactieformulier invullen.

Dit formulier geeft een indruk van hoe cursisten verschillende onderdelen van de cursus beoordelen en waarderen. Als uit de evaluatieformulieren onvrede naar boven komt, biedt dit ons de kans om te reageren en indien nodig aanpassingen uit te voeren.

We nemen hierover contact op met de cursist. Dat vinden we erg belangrijk. De medewerkers van Verboon Wegwijze Opleiders worden gebracht van de bevindingen uit de evaluatieformulieren.

## Een klacht indienen

Je kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen. Degene bij wie de klacht binnenkomt, registreert de klacht op een klachtenformulier.

Binnen drie werkdagen versturen we een bevestiging van ontvangst van de klacht. Op dat moment hebben we de klacht al wel in behandeling. .

## Registratie van de klacht

Op het klachtenformulier staan de volgende zaken vermeld:

- De datum van de klacht
- Naam en adresgegevens van degene die de klacht indient
- Omschrijving van de klacht
- Datum en wijze van afhandeling
- Indien van toepassing, de gevolgen van de klacht op planning en organisatie
- Reactie van de cursist na afhandeling van de klacht

## Afhandeling van de klacht

Om de klacht zo goed mogelijk af te handelen ondernemen we altijd de volgende stappen:

- Na indiening van de klacht ontvangt de klagende partij binnen vier weken schriftelijk een bericht over hoe de klacht wordt afgehandeld. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan informeren we de klagende partij hier schriftelijk over. We geven direct een nieuwe termijn aan.
- We formuleren de omschrijving van de klacht zo helder mogelijk.
- We onderzoeken de oorzaak van de klacht. Hiervoor luisteren we naar betrokken personen en bekijken we relevante (elektronische) stukken.
- Aan de hand van de verzamelde informatie doet de klachtencommissie een uitspraak. De klachtencommissie stelt de klagende partij schriftelijk op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- De klagende partij kan hier binnen vijf werkdagen op reageren.
- Alle informatie leggen we vast in een klachtendossier.

- Als de klagende partij het niet eens is met de afhandeling van de klacht heeft deze de mogelijkheid in beroep te gaan bij de brancheorganisatie BOVAG en/of FAM. Verboon Wegwijze Opleiders is bij deze brancheorganisaties aangesloten.
- De uitspraak van de brancheorganisatie is bindend.

### **Klachtencommissie**

Als een klacht betrekking heeft op iemand van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden. Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal diens plaatsvervanger optreden.

### **Stopzetting van de procedure**

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klagende partij wordt ingetrokken of als blijkt dat er bij de klagende partij geen behoefte aan verder behandeling bestaat.

Wanneer de klachtenprocedure wordt stopgezet, ontvangen alle betrokken partijen een schriftelijke kennisgeving.

### **Beheer van klachtendossiers**

We bewaren de klachtendossiers gedurende een periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld.

### **Inwerkingtreding van de klachtenprocedure**

De klachtenprocedure treedt in werking op 1 september 2010.

### **Klachtencommissie**

Ton van Helvoort en Nel van de Pluijm vormen samen de klachtencommissie van Verboon Wegwijze Opleiders.