

Klachtenprocedure Auditopleiding Zicht op Onderwijs

Inleiding

In het kader van certificering is er een klachtensysteem opgezet.

Als er een klacht binnenkomt dan wordt deze beschreven in onderstaand document. Hierin wordt de klacht gearhiveerd en is alleen toegankelijk voor Herman Bijsterbosch om te bekijken wat de status is van de klacht en of deze uiteindelijk op een goede manier is afgewikkeld. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat alleen met de partijen/personen wordt gesproken die betrokken zijn bij deze klacht en dat geen informatie over de inhoud en de afhandeling van de klacht wordt gegeven aan personen/organisaties die geen partij zijn in dit geding.

In dit document wordt beschreven welke procedure we hanteren als er klachten binnenkomen.

Overzichtsformulier

In de klachtenmap zit voorin een overzichtsformulier van de klachten. Dit formulier bestaat uit vier kolommen:

Elke klacht krijgt een nummer, en er wordt beschreven door wie deze is aangenomen, welke persoon deze klacht gaat oppakken, een beschrijving van de klacht, de datum en tijdstip dat deze is binnengekomen, de verschillende activiteiten die zijn gedaan om de klacht op te lossen en de uiteindelijke oplossing, het inschakelen van een geschillencommissie (GC) als er sprake is dat de klacht door Bijsterbosch-Onderwijs-Advies niet afdoende is opgelost volgens de persoon/organisatie die de klacht heeft ingediend.

Klachtnummer:	Dit is al ingevuld. Het nummer is als volgt opgebouwd: KL07-001. KL staat voor klacht 07 staat voor het jaar van de klacht 001 is het volgnummer van de klacht.
Datum en tijdstip: Aangenomen door:	Het moment dat de klacht is binnengekomen De persoon die de klacht heeft aangenomen en de klant te woord heeft gestaan.
De klachten functionaris	De persoon bij Bijsterbosch-Onderwijs-Advies die onderzoek doet naar de klacht en de klachtenprocedure volgt met de gehanteerde termijnen. De klachtenfunctionaris is dhr. H. Bijsterbosch
De geschillencommissie (GC)	Amende-advocatuur, Burg. Dijkmeesterweg 35a, 7200 AK Zutphen, tel 0575-546042
Activiteiten	De verschillende activiteiten die zijn ondernomen om de klacht op te lossen. Dit kunnen onder meer het navragen van informatie, het verzamelen van informatie bij personen/organisaties die betrokken zijn bij deze klacht, het uitvoeren van een onderzoek naar de inhoud van de klacht.
Datum uitstel van oplossing	De datum met de brief/mail waarbij aangegeven wordt dat er meer tijd nodig is om de klacht te onderzoeken en een oplossing te vinden voor het probleem van de

klager. De voorgestelde periode mag maximaal 4 weken in beslag nemen.

De oplossing/de afhandeling Het bericht naar de persoon die de klacht heeft gedaan. De reactie op deze klacht en de mogelijke oplossing zal binnen 4 weken na indiening van de klacht moeten worden gedaan in het geval dat er geen uitstel is gevraagd. In het geval dat er wel uitstel is gevraagd dan is de periode van afhandeling maximaal 8 weken.

De reactie en mogelijk inschakelen van de GC

Als de klager vindt dat zijn klacht niet afdoende is opgelost heeft hij de mogelijkheid om deze klacht en de voorgestelde oplossing te laten beoordelen door de GC. Deze onafhankelijke derde beoordeelt de klacht en de oplossing en zal een uitspraak doen waarbij beide partijen zich aan hebben te houden. De GC is door Bijsterbosch-Onderwijs-Advies aangesteld en met deze partij is een regeling voor geschillen opgesteld die door de GC wordt opgevolgd. Binnen 6 weken na het indienen van de klacht bij de GC, zal de GC een uitspraak doen over de klacht en voorgestelde oplossing die bindend is voor Bijsterbosch-Onderwijs-Advies .

Afgehandeld door:
Datum afhandeling:

De persoon die de klacht heeft afgehandeld.
Datum van afhandeling van de klacht. Binnen 4 weken na indienen van de klacht, waarbij een maximum geldt van 8 weken als Bijsterbosch-Onderwijs-Advies uitstel heeft gevraagd aan de klager om verder onderzoek te doen naar de klacht en een mogelijke oplossing van deze.

Datum afhandeling door GC

Datum van afhandeling van de klacht. Binnen 6 weken na indienen van de klacht bij de GC
Binnen 4 weken na de uitspraak van de GC moet Bijsterbosch-Onderwijs-Advies de voorgestelde oplossing uitvoeren.

Via de website, in de offertes en in het materiaal van de opleiding wordt melding gemaakt van deze klachtenprocedure en is deze klachtenregeling in te zien.

Klachtenformulier

Klachtnummer:

Datum:

Naam medewerker:

Tijd:

Naam klant:

De ondernomen activiteiten:

Mogelijk uitstel op een mogelijke oplossing

Datum dat de klager is ingelicht

Periode van uitstel (maximaal 4 weken):

De voorgestelde oplossing door Bijsterbosch-Onderwijs-Advies:

Reactie van de klant op de afhandeling:

Wel/niet inschakelen van de GC

Datum indienen bij de GC:

Datum uitspraak GC:

Uitspraak GC

Datum uitvoering van de uitspraak van de GC:

Omschrijving klacht

De verschillende activiteiten die zijn gedaan om inzicht te krijgen in de klacht en de mogelijke oplossing,

De verschillende activiteiten die zijn gedaan om inzicht te krijgen in de klacht en de mogelijke oplossing,

De voorgestelde oplossing

Reactie van de klager op de voorgestelde oplossing

Uitspraak van de GC