

# KLACHTENPROCEDURE

## Artikel 1 - Algemeen

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van DON Opleidingen B.V./DON Vakopleidingen B.V.

### Waarom een klachtenprocedure?

- 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, krijgt men inzicht in wat er mis gaat en wat er aan gedaan kan worden. Het verhoogt de effectiviteit;
- Klagende cursisten of opdrachtgevers geven de kans iets recht te zetten. Hun ontevreden gevoel wegnemen kan zeer positief werken. Een klant die niet klaagt en vertrekt zonder iets te zeggen, geeft geen herkansing.

## Artikel 2 - Uitgangspunten klachtenprocedure

1. De klachten worden vertrouwelijk behandeld;
2. Klachten worden afgehandeld door de klachtencommissie;
3. De klacht wordt na registratie bij de klachtencommissie neergelegd;
4. Deze commissie doet onderzoek naar de oorzaak van de klacht. De klachtencommissie doet een uitspraak over de ingediende klacht en geeft advies aan de directie van DON Opleidingen B.V./DON Vakopleidingen B.V. over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
5. Alle relevante informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier;
6. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
7. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
8. De klager heeft een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

## Artikel 3 - Preventieve maatregelen

- Teneinde klachten te voorkomen wordt de tevredenheid van cursisten beoordeeld;
- Tijdens en/of na afloop van de opleiding ontvangen cursisten steekproefsgewijs een evaluatieformulier;
- Het evaluatieformulier geeft een indruk hoe cursisten verschillende onderdelen van de cursus beoordelen en waarderen;
- Als uit de evaluatieformulieren onvrede naar boven komt, geeft dit de kans om te reageren en indien nodig aanpassingen te doen. Contact hierover opnemen met de cursist is zeer belangrijk;
- De medewerkers van DON Opleidingen B.V./DON Vakopleidingen B.V. zullen op de hoogte worden gebracht van de bevindingen uit de evaluatieformulieren.

## Artikel 4 - Indienen van een klacht

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk (klachtenformulier) of via elektronische communicatie worden ingediend. De klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier door degene bij wie de klacht binnenkomt. Binnen een termijn van 3 werkdagen wordt een bevestiging van ontvangst verstuurd. De klacht wordt direct in behandeling genomen.

# KLACHTENPROCEDURE

## Artikel 5 - 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.

## Artikel 6 - Afhandeling van de klacht

De volgende stappen worden ondernomen om de klacht optimaal af te handelen:

1. Na het indienen van de klacht wordt de klager binnen 4 weken schriftelijk geïnformeerd hoe de klacht wordt afgehandeld. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Een nieuwe termijn waarbinnen wordt gereageerd, wordt doorgegeven;
2. De omschrijving van de klacht wordt helder geformuleerd;
3. De oorzaak van de klacht wordt onderzocht. Betrokken personen worden gehoord en relevante (elektronische) stukken worden ingezien;
4. Aan de hand van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan en wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht;
5. De klager kan hierop binnen 5 werkdagen reageren;
6. Alle informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier;
7. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, heeft de klager de mogelijkheid in beroep te gaan bij de branche organisatie BOVAG, waarbij DON Opleidingen B.V./DON Vakopleidingen B.V. is aangesloten;
8. De uitspraak van de branche organisatie is bindend voor DON Opleidingen B.V. / DON Vakopleidingen B.V.

## Artikel 7 - Klachtencommissie

Indien 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.

## Artikel 8 - Stopzetting procedure

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken of als blijkt dat er bij de klager geen behoefte aan verder behandeling bestaat. Van het niet verder behandelen van de klacht wordt onder vermelding van redenen, een schriftelijke mededeling gedaan aan de betrokken partijen.

## Artikel 9 - Beheer klachtendossiers

Ter evaluatie en continue verbetering van de dienstverlening van DON Opleidingen B.V./DON Vakopleidingen B.V. zullen de klachtendossiers, gedurende de periode van tenminste vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld, worden bewaard in ons CRM-systeem.

# KLACHTENPROCEDURE

## **Artikel 10 - Start klachtenprocedure**

De klachtenprocedure trad in werking op 1 januari 2018.

## **Artikel 11 - Klachtencommissie**

De klachtencommissie wordt gevormd door:

- Jennifer van der Star (Naaldwijk)
- Imdat Ilguy (Amsterdam)