

1. Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Werkwijze

Vertrouwelijkheid

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant (de klager). Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd. De klager ontvangt binnen 7 dagen een reactie. De ontvanger legt de klacht vast in het klachtenregistratiesysteem.

In het klachtenregistratiesysteem wordt vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven.

Binnen 6 weken na indienen van de klacht komt het Gelders Opleidingsinstituut met een passende oplossing en wordt de klacht afgehandeld.

Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. De gegevens hiervan zijn:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
Tel: 070 – 3105310

Voor klachten die betrekking hebben op het Wettelijk Erkende Onderwijs kan ook een beroep worden gedaan op de Commissie van Beroep voor de WEB examens. Tevens kan voor deze opleidingen een klacht worden ingediend bij de Onderwijsinspectie.

Het oordeel van de beroepsinstantie (zowel de bovengenoemde Geschillencommissie als de Onderwijsinspectie) is voor het Gelders Opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het Gelders Opleidingsinstituut binnen 8 weken afgehandeld.

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

De directeur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Registraties

Klachten worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem en worden voor de duur van 1 jaar bewaard.

Analyse van de klachten

De directeur doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie.

De directeur verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

De directeur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.