

KLACHTENPROCEDURE

Keijbeck Opleidingen

Artikel 1 - Algemeen

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Keijbeck Opleidingen B.V. Waarom een klachtenprocedure?

- Niemand vindt het leuk om een klacht te krijgen, maar een goede afhandeling van klachten kan leiden tot verbeteringen in het kwaliteitssysteem;
- Door klachten te onderkennen en vervolgens te registreren, krijgt men inzicht in wat er mis gaat en wat er aan gedaan kan worden.
- 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 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 Keijbeck Opleidingen B.V. zullen op de hoogte worden gebracht van de bevindingen uit de evaluatieformulieren.



Artikel 4 - Indienen van een klacht

Een klacht kan via het klachtenformulier op internet worden ingediend. De klacht wordt geregistreerd op een verbeterformulier door degene bij wie de klacht binnenkomt. Binnen een termijn van 3 werkdagen wordt de klacht in behandeling genomen.

Artikel 5 - Registratie van de klacht

- De datum van de klacht;
- Naam en van degene die de klacht indient;
- Omschrijving van de klacht;
- * Eventueel de oorzaak van de klacht
- * Eventueel te nemen maatregel
- Datum en wijze van afhandeling;
- Indien van toepassing, de gevolgen van de klacht op het kwaliteitshandboek;

Artikel 6 - Afhandeling van de klacht

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 FAM, waarbij Keijbeck Opleidingen B.V. is aangesloten;
8. De uitspraak van de branche organisatie is bindend voor Keijbeck Opleidingen 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 reden, een schriftelijke mededeling gedaan aan de betrokken partijen.

Artikel 9 - Beheer klachtendossiers

Ter evaluatie en continue verbetering van de dienstverlening van Keijbeck Opleidingen B.V. zullen de klachtendossiers, gedurende de periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld, worden bewaard.

Artikel 10 - Klachtencommissie

De klachtencommissie wordt gevormd door: de directie van Keijbeck Opleidingen en Keijbeck Transport- en Veiligheidscentrum.

