

Klachten procedure

D&M opleidingen doet er alles aan om de samenwerking met u goed te laten verlopen en optimale kwaliteit te bieden. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben dan kunt u gebruik maken van onderstaande:

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen D&M opleidingen. Deze klachten kunnen door iedereen worden gemeld. Telefonisch via 06-12806876 Mail: info@dmopleidingen.nl Schriftelijk: Hellenburgstraat 29 4436 AK Oudelande of u kunt contact opnemen met onze vertrouwenspersoon op school Annette Nelis zij zal u begeleiden bij het opstellen en communiceren van de klacht. Door deze structurering dienen klachten 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

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van D&M opleidingen mag klachten ontvangen. Tevens is er mogelijkheid om een klacht via onze vertrouwenspersoon te doen. De medewerker/vertrouwenspersoon registreert deze klacht direct na ontvangst. Van een klacht dienen tenminste de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- Registratienummer;
- Datum ontvangst;
- NAW-gegevens klant;
- Naam ontvanger;
- Korte omschrijving van de klacht.

2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het interne klachtenformulier. Indien de ontvanger de klacht niet zelf of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directie voorgelegd, welke de klacht verder afhandelt. Dit zal worden uitgevoerd binnen een termijn van maximaal 4 weken. Hierbij zal onze externe vertrouwenspersoon Hans Mieras de klacht in behandeling nemen.

2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

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

Mocht de klacht een langere periode in beslag nemen dan de daarvoor vastgestelde afspraken conform de klachten procedure. Dient D&M opleidingen dit tijdig aan te geven met toelichting aan de betreffende persoon.

3. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers van D&M opleidingen of het daarvoor aangesteld vertrouwenspersoon zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de interne klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten, alsmede voor de bewaking van de klachtenafhandeling.

4. Analyse van de klachten

De interne klachtenformulieren worden altijd vertrouwelijk behandeld.

- De directie doet hiervan, indien noodzakelijk, verslag aan haar medewerkers/derden;
- De directie doet, indien noodzakelijk, aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

5. Registraties

Het interne klachtenformulier zal maximaal 2 jaar worden bewaard.

6. Wanneer partijen er samen niet uit komen.

Wanneer partijen niet tot een geschikte oplossing komen zal Hans Mieras hierover een bindende uitspraak doen.