



KLACHTENPROCEDURE

Start

De procedure start met een klacht, d.w.z. een expliciete, ongevraagde opmerking van een ontevreden klant over een product van of de levering daarvan door Steengoed Onderwijs. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk (per brief of e-mail) bij Steengoed Onderwijs worden ingediend.

Resultaat

Klachtenafhandeling moet minimaal resulteren in bekendheid van de klachtoorzaak en een goede communicatie daarover met de klant. Daarbij moet duidelijk zijn dat Steengoed Onderwijs de klacht serieus heeft genomen en gedaan heeft wat in haar vermogen lag om de (oorzaken van de) klacht op te lossen.

Maximaal resultaat van de klachtenafhandeling is dat de klant tevreden is en dat Steengoed Onderwijs zodanig van de klacht heeft geleerd dat deze in de toekomst kan worden voorkomen.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Marijke Peeters en Ellen van der Ligt, eigenaren van Steengoed Onderwijs, zijn ervoor verantwoordelijk dat klachten en claims op de juiste wijze worden afgehandeld.

Stappen en actie

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Als een klacht binnenkomt, verifiëren de eigenaren van Steengoed Onderwijs wat de klacht precies inhoudt. Zij zoeken een voor beide partijen acceptabele oplossing en stellen de klant op de hoogte van de gekozen oplossing. Vervolgens zorgen zij ervoor dat de gekozen oplossing wordt uitgevoerd.

Deze acties hebben een maximale doorlooptijd van twee weken, tenzij acties van de kant van de klant de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken.

Steengoed Onderwijs archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek in de Drive. De bewaartijd van de klacht is twee jaar.

Steengoed Onderwijs verspreidt de vastlegging van de klachtenafhandeling onder de belanghebbenden.

Klachten die van invloed zijn op het verloop van een opdracht, resulteren in een nieuwe opdrachtbevestiging. Heeft de klacht betrekking op opdrachtmateriaal, dan past de trainer/projectleider dit materiaal aan. Hij/zij brengt alle trainers die het materiaal gebruiken, op de hoogte van de wijziging en registreert het gewijzigde materiaal in het geautomatiseerde systeem.

Beroepsmogelijkheid

Mocht de klant niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht dan is er een beroepsmogelijkheid. De klant kan zich dan wenden tot Barbara Zwezerijnen van Zwezerijnen Advocatuur (Edisonweg 1, 3404 LA IJsselstein, 030 687 61 81) om de klacht en de afhandeling daarvan te beoordelen. Het oordeel van Barbara Zwezerijnen is bindend voor Steengoed Onderwijs. Eventuele consequenties zullen door Steengoed Onderwijs zo snel als mogelijk worden afgehandeld, uiterlijk binnen 12 weken na indienen. Indien er door onvoorziene omstandigheden een langere tijd nodig is, zal de klant daar binnen 2 weken van op de hoogte worden gesteld.