

# Klachtenprocedure



## Inleiding

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. De directie van Eduklik neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij een andere medewerker met het verzoek om te bemiddelen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen. De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de leidinggevende van de veroorzaker.

Een klacht is een **schriftelijke melding** (per brief, formulier of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Eduklik.

## 1. Indienen klacht

- 1.1 Een klant kan, eventueel middels zijn wettelijk vertegenwoordiger, een klacht indienen.
- 1.2 Een klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen zes weken nadat de klacht is ontstaan te worden gericht aan de klachtencommissie van Eduklik, Willem Frederikstraat 60, 3136 BR te Vlaardingen.
- 1.3 Te allen tijde zal de klachtencommissie van Eduklik aan haar geheimhoudingsplicht voldoen.

## 2. Klachtbehandeling

- 2.1 De secretaris van de klachtencommissie registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
- 2.2 De secretaris van de klachtencommissie neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
- 2.3 De klachtencommissie bestaat uit: de secretaris van de klachtencommissie en één van de directieleden, niet zijnde het directielid waar de klacht betrekking op heeft of onder wiens verantwoordelijkheid de klacht valt.
- 2.4 De klager zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
- 2.5 De klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dit kan apart danwel gezamenlijk.

## 3. Klachtbeoordeling

- 3.1 Een klacht wordt niet of niet verder door Eduklik in behandeling genomen indien:
  - de klacht anoniem wordt ingediend.
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 weken, vóór indiening van de klacht plaatsgevonden.

- het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid en de klager de klacht intrekt.
- 3.2 Een klacht kan door Eduklik niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd;
  - door de klager geen schriftelijke overeenkomst met Eduklik overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en Eduklik.
- 3.3 De klachtencommissie van Eduklik kan een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.
- 3.4 De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Een klacht kan ook gedeeltelijk gegrond worden verklaard.
- 3.5 De klachtencommissie van Eduklik komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen zes weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de klacht en de verstrekte gegevens alsmede, indien van toepassing, op klacht relevante informatie.
- 3.6 Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige uitkomst.
- 3.7 Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- 3.7.1 Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelende commissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- 3.7.2 De behandelende commissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- 3.7.3 Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelende commissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
- 3.8 Wanneer de klagende partij niet tevreden is met de uitspraak van de klachtencommissie kan de kwestie worden voorgelegd aan een externe partij: de heer mr. drs. H. L. Groenenboom te Portugaal. De uitspraak van deze persoon is bindend.
- 3.9 Eduklik zal klachten als dossier registreren en voor de duur van 3 jaar bewaren.

## Klachtmeldingsformulier

Gegevens indiener klacht			
Naam		e-mail	
Adres		School	
Postcode			
Woonplaats		Leerjaar	
Telefoon overdag		Klas	

Omschrijving van de klacht

Hebt u geprobeerd het probleem op te lossen? Ja / Nee

Wat is het resultaat hiervan?

--

Hebt u aan iemand gevraagd om te bemiddelen? Ja / Nee

Wat is het resultaat hiervan?

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

*Verzenden aan:*

Eduklik, t.a.v. de klachtencommissie, Willem Frederikstraat 60, 3136 BR te Vlaardingen.