

Klachtenprocedure

Doel

Het doel van de klachtenprocedure 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 alsnog zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Werkwijze behandelen van een klacht

1. De klant (klager) die een klacht heeft, dient deze per email (info@cullinanacademy.com) in te dienen met een duidelijke toelichting waarover de klant niet tevreden is binnen twee (2) weken nadat de klacht is ontstaan. Als er documentatie voor handen is, zal deze tevens in kopie bijgevoegd moeten worden door de klant (klager). Originele stukken worden niet retour gezonden. Uitsluitend per email ingediende klachten worden in behandeling genomen.
2. De klacht wordt ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem.
3. De ontvanger van de klacht zal een ontvangstbevestiging sturen, alsmede een termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld (minimaal 6 weken, maximaal 3 maanden). Indien vereist zal nadere informatie bij de klant worden ingewonnen c.q. een afspraak worden gemaakt om de kwestie te bespreken. Nadat de ontvanger voldoende informatie heeft verzameld zal, na intern overleg, een beslissing worden genomen op de klacht. Indien mogelijk en nodig wordt een passende oplossing aan de klant (de klager) voorgesteld. Indien de klant (klager) niet akkoord gaat met de oplossing, dan zal een afspraak worden gemaakt ter verduidelijking.
4. De ontvanger legt de oplossing ook vast in het klachtenregistratiesysteem. Indien de ontvanger de klacht niet of niet direct zelf kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd en wordt de klant (klager) hierover geïnformeerd. De klant (klager) ontvangt dan binnen 1 maand een reactie over de werkwijze/procedure omtrent de afwikkeling van de klacht.
5. De klacht wordt opgenomen in het klachtenregistratiesysteem onder vermelding van:
 - behandelaar van klacht;
 - oorzaak;
 - oplossing;
 - wel/niet overeenstemming met klant;
 - datum.
6. Indien de klant (klager) over hetzelfde onderwerp reeds eerder een klacht heeft ingediend waarop reeds een beslissing is genomen, dan zal deze klacht niet nogmaals in behandeling worden genomen.

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt na de afwikkeling van de klacht 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. De klant (klager) zal hierover in hoofdlijnen worden geïnformeerd.

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 klacht en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Analyse van de klachten

De directeur doet 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.