

Procedure opmerkingen & klachten

1. Doelstelling

- Verbeteren van de kwaliteit van de opleidingen en dienstverlening van Markus Verbeek Praehep.
- Het garanderen van een zorgvuldige en tijdige afhandeling van opmerkingen/klachten.

2. Toepassingsgebied

Opmerkingen/klachten van klanten en potentiële klanten over de opleidingen en/of dienstverlening van Markus Verbeek Praehep.

3. Uitgangspunten

- Iedere klant of potentiële klant die niet tevreden is over de opleidingen en/of dienstverlening van Markus Verbeek Praehep kan een opmerking/klacht indienen.
- De coördinator kwaliteit van Markus Verbeek Praehep is het aanspreekpunt voor degene die de opmerking/klacht heeft ingediend.
- De coördinator kwaliteit is verantwoordelijk voor correcte behandeling van de opmerking/klacht.

4 Voorwaarden

- Opmerkingen/klachten moeten per email ingediend worden bij de coördinator kwaliteit.
- De ingediende klacht moet voorzien zijn van een correcte omschrijving en motivering van de opmerking/klacht.
- De ingediende opmerking/klacht moet voorzien zijn van naam en adresgegevens van de indiener.
- Een opmerking/klacht wordt in behandeling genomen nadat aan bovenstaande voorwaarden is voldaan. Indien de opmerking/klacht niet in behandeling genomen kan worden omdat deze niet aan genoemde voorwaarden voldoet, dan wordt de indiener hiervan per email op de hoogte gesteld.

5 Proces

- De klant ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de coördinator kwaliteit.
- In de bevestiging van ontvangst wordt de verwachte reactietermijn vermeld en door wie de ingediende opmerking/klacht zal worden behandeld.
- Indien de verwachte reactietermijn om noodzakelijke redenen wordt overschreden, dan wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld door de coördinator kwaliteit. De coördinator kwaliteit geeft in dat geval een motivatie van de reden waarom de reactietermijn overschreden zal worden.
- Markus Verbeek Praehep kan de klant vragen om aanvullende informatie of een toelichting te geven op de ingediende opmerking/klacht.

6. Bezwaar

Wanneer de klant het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Markus Verbeek Praehep kan de klant dit binnen 4 weken per email aangeven bij de coördinator kwaliteit. Het proces zoals omschreven bij punt 5 wordt dan opnieuw doorlopen. In dit geval zal het opmerking-/klachtdossier door de verantwoordelijke directeur binnen Markus Verbeek Praehep worden behandeld.

7. Geschillencommissie

Wanneer de klant het niet eens is met de afhandeling van het Bezwaar zoals vermeld bij punt 6, dan heeft de klant - conform de Gedragscode NRTO- de mogelijkheid om de opmerking/klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Informatie hierover is verkrijgbaar via: www.NRTO.nl

8. Analyse en Advies

Twee keer per jaar vindt er tijdens de interne kwaliteitszorgvergadering bij Markus Verbeek Praehep aan analyse van de ingediende opmerkingen/klachten plaats. De coördinator kwaliteit is verantwoordelijk voor deze analyses en de hieruit volgende adviezen aan de directie. De betreffende analyses en adviezen zijn niet openbaar.

9. Openbaarheid

De procedure opmerkingen en klachten is te vinden op de website van Markus Verbeek Praehep. Daarnaast is de procedure door klanten van Markus Verbeek Praehep schriftelijk opvraagbaar.

