



Klachtenprocedure

AOC Snijders B.V.

Spinveld 66 A19 Breda
Postbus 9640, 4801 LS Breda

Telefoon : 076-5204999

Fax: 076-5203429

K.v.K. Breda nr. 20099132

BTW nr. NL809370591B01

Email: info@aoc-snijders.nl

Inleiding

Sinds haar oprichting in 1997 bewijst AOC Snijders BV zich als een gedegen en op de praktijkgerichte totaalleverancier op het gebied van Arbeidsveiligheid. Dat doet het bedrijf door advisering, opleidingen, technische keuringen en door het aanbieden van een webshop. Kwaliteit staat daarbij voorop.

AOC Snijders biedt diverse standaard- en maatwerkopleidingen en examens aan op het gebied van (arbeids)veiligheid door het hele land. Daarnaast is AOC Snijders ook de expert voor het maken, schrijven en verbeteren van opleidingen op het gebied van arbeidsveiligheid.

Deze klachtenprocedure is van toepassing voor het volledige opleidingsaanbod van AOC Snijders.

AOC Snijders stelt alles in het werk om deelnemers zo professioneel mogelijk hun opleiding te laten volgen. Het kan voorkomen dat u als deelnemer of contactpersoon (klant) toch niet geheel tevreden bent met de aangeboden materialen, de begeleiding, de trainers, de toetsing of de algemene gang van zaken.

Een gesprek met de betrokken medewerker of trainer is dan de eerste stap die eigenlijk altijd tot een bevredigende oplossing leidt

Als partijen er niet komen, dan kan altijd een tweede stap gezet worden door contact op te nemen met de directeur/kwaliteitscoördinator van AOC Snijders.

Samen wordt dan gezocht naar aanvaardbare oplossing. AOC Snijders zal zich tot het uiterste inspannen om uw klacht naar volle tevredenheid af te handelen.

Mocht het toch niet mogelijk blijken om tot een bevredigende oplossing te komen, dan heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot de Klachtencommissie via de klachtenprocedure.

U vindt hier alle informatie over hoe u een klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie van kunt verwachten.

AOC Snijders hecht veel waarde hechten aan een goede relatie met elke klant. Daarom zien wij klachten als kansen om onze dienstverlening te verbeteren. We nemen wij elke klacht serieus en willen we zoeken naar duurzame oplossingen.

Klachtenprocedure

1. Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen onze organisatie. Door deze structurering dienen klachten van deelnemers zo te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de deelnemer zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld
- herhaling van de klacht wordt voorkomen
- ons bedrijf duurzaam verbetert

De procedure bevordert een zorgvuldige omgang met een klant en kan worden aangewend als bespreking van zijn/haar onvrede met de betrokken medewerker of trainer en vervolgens de directeur/kwaliteitscoördinator van AOC Snijders, niet tot een bevredigend resultaat leidt.

2. Definities

Een klacht vormt elke schriftelijke uiting van ontevredenheid of teleurstelling van een klant ten aanzien van de dienstverlening, zoals de inhoud van het materiaal, de opleiding, de administratie, de toetsing en de algemene gang van zaken.

Een klant is elke actieve natuurlijke persoon (deelnemer, contactpersoon) die voor een opleiding van AOC Snijder is ingeschreven.

3. Het indienen van een klacht

U kunt een klacht per e-mail of per post indienen. Zowel voor uzelf als voor AOC Snijders is het van belang om de klacht zo snel en uitgebreid mogelijk te beschrijven. Daarvoor is het noodzakelijk dat u uw klacht van de volgende gegevens voorziet:

- datum van verzending/afgifte van de schriftelijke klacht;
- naam en voorletters; (evt. contactpersoon werkgever)
- huisadres, huisnummer en de postcode (geen postbus);
- e-mail adres;
- datum, locatie, trainer en naam van de training waarop uw klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van uw klacht;
- de feiten waarop uw klacht gebaseerd is;
- voorgaande correspondentie of e-mailberichten die betrekking hebben op uw klacht

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

Zend uw klacht naar:

AOC Snijders B.V.

T.a.v.: de Klachtencommissie

Postbus 9640

4801 LS Breda

of naar opleidingen@aoc-snijders.nl

neem trainingsgegevens op in onderwerp

4. Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie is samengesteld uit deskundige onafhankelijke natuurlijke personen. De werkwijze staat beschreven in deze klachtenprocedure. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door de directie van AOC Snijders. De leden dienen de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen bij het verrichten van de werkzaamheden. De klachtencommissie komt tenminste één keer per jaar tezamen.

5. Beheer en toezicht.

Alle gegevens met betrekking tot een klacht worden gedurende een termijn van drie jaar na afhandeling van de klacht door AOC Snijders vertrouwelijk bewaard. Het toezicht op de juiste afwikkeling van uw klacht als deelnemer wordt gewaarborgd door de directie van AOC Snijders, gecontroleerd door de klachtencommissie.

Toezicht op de naleving van de klachtenprocedure wordt gedaan door de directie van OAC Snijders.

6. Ontvankelijkheid

De deelnemer kan tot één maand na afsluiting van de training een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.

De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die later wordt ingediend, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij/zij de klacht eerder indiende.

7. Taak van de klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel is voor alle partijen bindend, eventuele consequenties worden door AOC Snijders snel afgehandeld.

Concreter betekent dit:

- a. het onderzoeken van de ingediende klachten, indien nodig horen van partijen, het rapporteren, waar nodig adviseren aan de directeur en/of de kwaliteitscoördinator en het formuleren van adviezen over de klachten.
- b. het jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengen aan de directeur van AOC Snijders en/of de kwaliteitscoördinator over haar werkzaamheden. Dit omvat ook het evalueren van deze procedure en gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen inzake preventie

8. Werkwijze

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging dat zijn klacht door de klachtencommissie is ontvangen.
2. De Klachtencommissie onderzoekt daarna de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager binnen 15 werkdagen weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan geeft de commissie, in ieder geval binnen 15 werkdagen na ontvangst van de ontvangstbevestiging, aan binnen welke periode u een inhoudelijke reactie op uw klacht kunt verwachten, De klachtencommissie kan daarbij aangegeven welk lid van de Klachtencommissie uw klacht in behandeling heeft genomen.
4. De commissie kan aan zowel de klager als aan medewerkers van AOC Snijders nadere informatie vragen.

Als het vanwege de gecompliceerdheid van uw klacht of vanwege het verstrekken van onvoldoende relevante gegevens niet realiseerbaar is om een objectieve beslissing te nemen, ontvangt u van de Klachtencommissie een schriftelijk verzoek om aanvullende informatie te verstrekken en een duiding van de termijn waarop inhoudelijk op de klacht gereageerd zal worden.

5. De commissie zal AOC Snijders of de betreffende medewerker/trainer verzoeken een reactie op deze klacht geven.

6. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken medewerker/trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken medewerker/trainer, mogelijk in elkaars aanwezigheid. Hiervan kan verslag worden gemaakt.

9. Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt uiterlijk binnen 30 werkdagen na de ontvangstbevestiging van de klacht tot haar schriftelijk oordeel.

2. De Klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel naar de betrokkenen.

3. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

4. De Klachtencommissie stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor. De directeur is verantwoordelijk voor de uitvoering. De kwaliteitscoördinator houdt daar toezicht op.

10. Privacy en geheimhouding

Met betrekking tot de klacht, de klager en de behandeling van de klacht worden geen mededelingen gedaan aan derden. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

11. Beroepsmogelijkheden

Mocht u onverhoeds niet tevreden zijn over het oordeel van onze zijde op uw klacht, dan staat u ter beschikking:

- de Nederlandse rechtsgang, welke onafhankelijk en bindend oordeelt;
- in geval van klachten over examinering/toetsing: een gang naar de examencommissie van AOC Snijders

13. Registratie

AOC Snijders legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem.

In het klachtenregistratiesysteem dient te worden vermeld:

- Aard van de klacht
- Behandelaar van de klacht
- Oorzaak
- Oplossing
- Wel/niet overeenstemming met de deelnemer
- Data

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

12. Verantwoordelijkheden

Alle aan AOC Snijders verbonden medewerkers/trainers zijn verantwoordelijk voor het correct in behandeling nemen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het afhandelingsadvies van de klacht. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

De klachtencommissie doet jaarlijks verslag aan de directeur.

13. Openbaarheid en termijn

Deze klachtenprocedure is openbaar en wordt door AOC Snijders aan elke deelnemer kenbaar gemaakt.

Deze regeling gaat in op 1 september 2016 en zal jaarlijks worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld.

Breda, augustus 2016

G.C.H. Snijders,

Directeur AOC Snijders B.V.