

# Klachtenprocedure

De PLUSacademie doet er alles aan om de samenwerking met jou goed te laten verlopen en optimale kwaliteit te bieden. Mocht je onverhoopt toch een klacht hebben dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure.

## 1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen De PLUSacademie B.V. Deze klachten kunnen door iedereen worden gemeld, hetzij telefonisch via: 085 – xxxxxxxx dan wel via mail: [xxx@deplusacademie.nl](mailto:xxx@deplusacademie.nl). Door deze structurering dienen klachten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- De cursist zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

## 2. Werkwijze

### 2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van De PLUSacademie B.V. mag klachten ontvangen. De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst. Van een klacht dienen tenminste de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- Registratienummer;
- Datum ontvangst;
- NAW-gegevens klant;
- Naam ontvanger;
- Korte omschrijving van de klacht.

### 2.2 Behandelen van een klacht

De klager kan binnen 14 dagen na beëindiging van de levering of dienst een klacht indienen bij De PLUSacademie BV. De ontvanger stelt, indien mogelijk, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het interne klachtenformulier. Als de ontvanger de klacht niet zelf of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directie voorgelegd, welke de klacht verder afhandelt.

De klager heeft het recht om, in geval opdrachtgever van oordeel is dat de klacht niet of niet voldoende adequaat is afgedaan, tegen dit schriftelijke afdoeningbesluit een bezwaar in te dienen bij mevrouw mr. J.H. Trimpe, onafhankelijk klachtenfunctionaris. ([klachtenfunctionaris@deplusacademie.nl](mailto:klachtenfunctionaris@deplusacademie.nl))  
Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld

## 2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directie, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossing moeten op het interne klachtenformulier worden aangegeven.

## 2.4 Termijnen

Binnen **twee werkdagen** zal contact met de klager worden opgenomen. De afhandeling van de klacht dient binnen **zes weken** na ontvangst te geschieden.

## 3. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers van De PLUSacademie B.V. zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de interne klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten, en ook voor de bewaking van de klachtenafhandeling.

## 4. Analyse van de klachten

**De interne klachtenformulieren worden altijd vertrouwelijk behandeld.**

- De directie doet hiervan, indien noodzakelijk, verslag aan haar medewerkers/derden;
- De directie doet, indien noodzakelijk, aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, en ook ter verbetering van procedures.

## 5. Registraties

Het interne klachtenformulier zal **maximaal 2 jaar** worden bewaard.