

Klachtenregeling OnderwijsMens B.V. en OnderwijsKwaliteit B.V.

Inleiding

Bij OnderwijsMens B.V. en OnderwijsKwaliteit B.V. worden klachten zorgvuldig behandeld. We verwijzen daarvoor ook naar onze algemene voorwaarden. Voor opleidingen en begeleidingstrajecten en/of studiebijeenkomsten verwijzen we specifiek naar de algemene voorwaarden van OnderwijsMens B.V.

Klachten kunnen afkomstig zijn van iedereen die een klantrelatie heeft met OnderwijsMens B.V. of OnderwijsKwaliteit B.V. Hierbij kan gedacht worden aan: besturen, directeuren, leerkrachten, leerlingen, instellingen en organisaties. Het gaat hierbij om externe klachten.

Bij een mondelinge klacht wordt verzocht om de klacht op schrift te zetten, zodat altijd ook een schriftelijke reactie kan worden gegeven om de klacht af te handelen. De klacht wordt door medewerkers in ontvangst genomen en de klant wordt in contact gebracht met de Klachtencoördinator.

Voor alle klachten geldt dat deze worden geregistreerd in Simplicite (administratie software). Op deze manier worden klachten ingediend, in behandeling genomen en afgehandeld. In Simplicite wordt conform de klachtenregistratie de procedure gevolgd en in beeld gebracht. We leren van de klachten en trekken consequenties voor verbetering.

De belangrijkste algemene voorwaarden op een rijtje

Klachtenprocedure

6.7 OnderwijsMens verplicht zich om een klantvriendelijke klachtenprocedure openbaar op de website te plaatsen. De functionarissen naar wie wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure.

6.8 Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Betreffende medewerker, of de klachtenfunctionaris reageren binnen 1 (één) week op de klacht .

6.9 Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in het CRM-systeem van OnderwijsMens en voor de duur van 1 (één) jaar bewaard.

Klachtenregeling

6.10 Klachten moeten binnen een termijn van 4 (vier) weken afgehandeld zijn. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen 1 (één) week in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. De klachtenfunctionaris van OnderwijsMens geeft daarbij een indicatie wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

6.11 Indien we de klacht niet toereikend op kunnen lossen bieden we een beroepsmogelijkheid voor een onafhankelijke derde partij. Voor OnderwijsMens is deze onafhankelijke derde partij Emerance Uytendaal Solve Onderwijsadvies Venlo, daar zij een geheimhoudingsplicht hebben en vanuit die hoedanigheid neutraal op kunnen treden.

6.12 Het oordeel van de beroepsinstantie, de derde onafhankelijke partij, in de persoon van Emerance Uytendaal Solve Onderwijsadvies Venlo, is voor OnderwijsMens bindend. Eventuele consequenties worden door OnderwijsMens zo snel mogelijk afgehandeld.

Klachtenprocedure OnderwijsMens B.V. – OnderwijsKwaliteit B.V.

In onderstaande klachtenprocedure wordt aangegeven hoe binnen OnderwijsMens B.V. en OnderwijsKwaliteit B.V. klachten worden afgehandeld. Klachten worden door ons serieus genomen en in vertrouwen behandeld. Tevens worden klachten geregistreerd en vormt ook de input voor de beoordeling van het kwaliteitssysteem.



Stap 1

Klant is ontevreden en heeft een klacht.



Stap 2

Klant wordt in contact gebracht met de Klachtencoördinator. Klachtencoördinator is Iris Willems (Iris@onderwijsmens.nl) en zij reageert binnen 1 (één) week. De klacht wordt geregistreerd in CRM-systeem om adequaat te volgen.



Stap 3

Klant heeft contact met de Klachtencoördinator over zijn klacht. De klachtencoördinator onderzoekt de klacht en informatie wordt vertrouwelijk behandeld door alle medewerkers.



Stap 4

Klachtencoördinator zorgt voor bemiddeling en neemt indien contact op met de betrokkenen. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht en hoort binnen welke termijn er een antwoord komt.



Stap 5

Klachtencoördinator maakt verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en bevestigd door de betrokkenen.



Stap 6

Klant ontvangt van Klachtencoördinator een schriftelijke terugkoppeling.

Stap 7

Indien we de klacht niet samen op kunnen lossen bieden we een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde partij: Emerance Uytendaal Solve Onderwijsadvies Venlo (emerance@solveonderwijsadvies.nl) Het oordeel van deze partij is bindend. Eventuele consequenties worden door OnderwijsMens of OnderwijsKwaliteit zo snel mogelijk afgehandeld.