

- Klachtenregeling -



Inleiding

Kolder Vosselman Opleidingen (hierna: KVO) hecht grote waarde aan de tevredenheid over haar dienstverlening. Wij zullen er dan ook alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks niet helemaal tevreden zijn over onze dienstverlening, dan leest u hieronder wat u in dat geval kunt doen.

Art. 1 - Begripsbepalingen

Kolder Vosselman Opleidingen (KVO)

de maatschap Kolder Vosselman Opleidingen, gevestigd aan de Paterswoldseweg 808, 9728 BM te Groningen.

klacht

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een belanghebbende over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst en/of de dienstverlening door KVO of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen.

klager

degene die bij KVO een klacht indient.

klachtenfunctionaris

degene die is belast met de afhandeling van de klacht.

klachtenregeling

de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten.

Art. 2 - Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten met en dienstverlening door KVO.

2.2 KVO draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Art. 3 - Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a.) het vastleggen van een procedure om klachten van belanghebbenden binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b.) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van belanghebbenden vast te stellen;
- c.) het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d.) de bij KVO werkzame personen te trainen in het adequaat reageren op klachten;

e.) de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door KVO met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Art. 4 - Informatie over klachtenregeling

4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt en direct raadpleegbaar op de website van KVO onder de button: 'Klachtenregeling'. Op verzoek wordt kosteloos een afschrift van de klachtenregeling aan een belanghebbende verstrekt.

4.2 Een belanghebbende dient de klacht binnen een redelijke termijn in te dienen na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

4.3 De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk bij KVO en dient voldoende nauwkeurig omschreven te zijn.

4.4. KVO is niet verplicht klachten in behandeling te nemen wanneer het belang van de klager en/of het gewicht van de beklagde gedraging daartoe kennelijk onvoldoende is.

4.5 KVO is niet verplicht klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op een gebeurtenis waarover al eerder een klacht is ingediend en die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld.

Art. 5 - Interne klachtprocedure

5.1 Indien een belanghebbende bij KVO een schriftelijke klacht indient, wordt de klacht doorgeleid naar klachtenfunctionaris mr. Arvin Kolder of mr. Armin Vosselman, mede afhankelijk van de aard en het onderwerp van de klacht.

5.2 De klachtenfunctionaris bevestigt aan de klager de ontvangst van de klacht en stelt zo nodig degene over wiens gedraging is geklaagd, in kennis van het indienen van de klacht.

5.3 De klachtenfunctionaris kan overgaan tot het opvragen van aanvullende informatie in verband met de klacht en stelt desgewenst de klager en zo nodig ook degene over wiens gedraging is geklaagd, in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven op de klacht.

5.4 De klachtenfunctionaris probeert, zo nodig samen met degene over wiens gedraging is geklaagd, met de klager tot een oplossing te komen.

5.5 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen acht weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5.6 De klachtenfunctionaris stelt de klager, en zo nodig degene over wiens gedraging is geklaagd, schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.7 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de klager en zo nodig ook aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

Art. 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling vertrouwelijkheid in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door KVO.

Art. 7 - Verantwoordelijkheden

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 Degene over wiens gedraging is geklaagd, wordt door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden over de behandeling en een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de behandeling van de klacht.

Art. 8 - Klachtregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Art. 9 - Overige rechten en verplichtingen onverlet

De klachtenregeling en het indienen van een klacht laten alle rechten en verplichtingen van partijen, zoals bijvoorbeeld voortvloeiende uit een overeenkomst met KVO en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, onverlet.