



Klachtenregeling Interpoint

Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant (de klager). De ontvanger legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem (excell lijst en op de ICLLOUD) Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd. De klager ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

In ons klachtenregistratiesysteem dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

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. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven. Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. De gegevens hiervan zijn:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

Tel: 070 – 3105310



Klachtenregeling Interpoint

Klachten worden binnen de vastgestelde termijnen afgehandeld, tenzij dit buiten onze bereik ligt. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer binnen 10 dagen in kennis gesteld, waarbij wij het uitstel toelichten. Ook zullen wij u een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitel te geven.

Voor klachten die betrekking hebben op trainingen geëxamineerd door Eureka Examens, dan kunnen deze klachten ingediend worden bij Eureka Examens.

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.
De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling 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.

Registraties

De klachten worden ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem die wij bijhouden in Excell.

Analyse van de klachten

De directeur doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie.
De directeur verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
De directeur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.