



De Hazelaar 43
6903 BB Zevenaar
Nederland
P + 31 (0) 316 529 041
M + 31 (0) 651 251 737
elso@elsopost.com
www.elsopost.com

IBAN NL57 RABO 141894121
BIC RABONL2U
KvK 09171209
BTW NL065517969B02

datum 1 juli 2013
betreft klachtenprocedure. Deze regeling wordt openbaar gemaakt door plaatsing op de website www.elsopost.com van Elso Post Bloemschool.

Elso Post Bloemschool : Klachtenprocedure

Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Toepassingsgebied:

De procedure is een eigen procedure.

Tevens is deze procedure van toepassing voor zowel externe belanghebbenden (o.a. onderwijsdeelnemers, toeleveranciers, werkvelden) als voor interne belanghebbenden (waaronder de inzet van freelancers bij Elso Post Bloemschool)

Definitie

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

Is men niet in staat om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in dit geval terecht bij de cursusadministratie, met het verzoek om te bemiddelen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen.

De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de directie Elso Post Bloemschool.

Een klacht is een schriftelijke melding (per brief, formulier of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van Elso Post Bloemschool

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht.

a. De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.

b. De klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.

c. Elso Post Bloemschool neemt zonnodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

d. Elso Post Bloemschool wijst een behandelaar voor de klacht aan. Juriste Mr. Mw.

W.Kraaijvanger, te Hilversum zal als bemiddelaar optreden. Verder neemt de heer Noorman, mediator te Lemmer, deel aan de behandelende commissie.

2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt Elso Post Bloemschool de klacht voor aan de behandelaar of aan de behandelende commissie. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over behandelaar en termijn van behandeling
- b. De behandelaar of de behandelende commissie voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokken medewerker(s). (wederhoor) .
- c. De behandelaar of de behandelende commissie bepaalt of de klacht gegrond is.
- d. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar of de behandelende commissie binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een brief met deze mededeling en een toelichting op.

3. Corrigerende maatregelen

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelaar of de behandelende commissie het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De behandelaar of behandelende commissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- d. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelaar of behandelende commissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

4. Preventieve maatregelen

De behandelaar en of de behandelende commissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier ter archivering teruggestuurd aan de kwaliteitsmanager.

6. Rapportage

- a. Elso Post Bloemschool analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b. Elso Post Bloemschool beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van de zelfevaluatie en de verantwoordingsgesprekken van de onderwijseenheden.

8. Bijlage bij de klachtenprocedure:

Klachtbehandelings- en terugmeldingsformulier voor de behandelaar van de klacht.



1 Bijlage:

Klachtmeldingsformulier t.b.v. de indiener van een klacht . Behorende bij de klachtenprocedure van Elso Post Bloemschool

Verzendmogelijkheden:

Per post: Elso Post Bloemschool

Per mail: elso@elsopost.com

De klager dient een formele klacht in, omdat (een) gesprek(ken) met de veroorzaker/
bemiddelaar niet tot een tevredenstellende oplossing heeft (hebben) geleid.

Indiener van de klacht			
Naam		e-mail	
Adres			
Postcode			
Woonplaats		Opleiding	
Telefoon/ Mobiel		Locatie	

Omschrijving klacht

Heeft u geprobeerd het probleem op te lossen? Ja / Nee
Wat is het resultaat hiervan?

--



Heeft u aan iemand gevraagd om te bemiddelen? Ja / Nee
Wat is het resultaat hiervan?

Datum: _____ Handtekening: _____