



Klachtenprocedure

Kwaliteit van werken

Ondanks het feit dat Computer Educatie Amsterdam kwaliteit wil leveren, kan het zijn dat de cliënt niet tevreden is over onze dienstverlening. Computer Educatie Amsterdam streeft ernaar om klachten zo spoedig als mogelijk op te lossen.

Doel van een klachtenprocedure

Ten eerste om recht te doen aan de individuele klager.

Ten tweede omdat we daardoor beter zicht krijgen op zaken die niet goed afgehandeld zijn.

We kunnen tekortkomingen herstellen en bovendien kunnen we maatregelen nemen om te voorkómen dat deze weer vóórkomen (preventie).

Wat is een klacht?

Een klacht is het kenbaar maken van ongenoegen door de klager als cliënt (als gebruiker van de dienstverlening) van Computer Educatie Amsterdam.

Wanneer een klager zowel schriftelijk als mondeling een klacht indient (eventueel middels een ingevuld klachtenformulier) wordt de klachtenprocedure in gang gezet.

De klacht moet voldoen aan een aantal formele vereisten: naam en adres van de klager, een omschrijving van het gedrag waarover geklaagd wordt, datum en ondertekening.

Inhoud van de klacht

Het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft, kan divers zijn. Het kan gaan over de bejegening van een cliënt door een medewerker van Computer Educatie Amsterdam, telefonische bereikbaarheid, de aard van de werkzaamheden, de kwaliteit van de begeleiding, enz.

Klachtafhandeling

De klacht zal zo snel mogelijk onderzocht worden door de manager. De klager krijgt de mogelijkheid om zijn klacht mondeling toe te lichten. Binnen 4 weken na datum ontvangst wordt de klacht afgehandeld. De cliënt wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.

Procedure

Vanaf het moment dat er een schriftelijke klacht binnenkomt, is de manager verantwoordelijk voor de afhandeling. De daadwerkelijke procedure ziet er dan als volgt uit:

Wanneer een klacht bij Computer Educatie Amsterdam binnenkomt, wordt de klacht doorgestuurd naar de manager. De manager behandelt de klacht.

De manager bekijkt of de klacht ontvankelijk is en, indien van toepassing, geeft de klager twee weken tijd om te voldoen aan de formele vereisten. Na herstel door klager begint de procedure te lopen.

Klager krijgt per omgaande schriftelijk een ontvangstbevestiging en bericht over de termijn

waarbinnen hij inhoudelijk antwoord krijgt op zijn klacht (binnen 4 weken na datum ontvangst van de klacht). Vervolgens overlegt de manager met de betrokken medewerker, mogelijk andere betrokkenen en hoort hij de klager. Op basis van de verkregen informatie formuleert de manager binnen 4 weken een schriftelijk advies en concept-antwoord naar de directeur. De directeur antwoordt de klager binnen 4 weken na ontvangstdatum klacht.

Mocht u met het antwoord niet eens zijn dan kunt u met uw klacht naar De Geschillencommissie. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen. Het adres van de geschillencommissie vindt u hieronder.

De geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel. algemeen: 070-3105310 (ma t/m vr van 9.00 tot 17.00 uur)
Fax algemeen: 070-3658814.

