
A1 Trainingen: Klachtenprocedure

Doel van deze procedure:

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

Toepassingsgebied:

De procedure is een A1 Trainingen procedure. Deze procedure is van toepassing voor externe belanghebbenden. (o.a. cursisten, opdrachtgevers, ingehuurde instructeurs, L.O.T.U.S., leveranciers)

Definitie:

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, gaat A1 Trainingen ervan uit dat hij dit in eerste instantie bespreekt met de persoon die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

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

Een klacht is een schriftelijke melding (brief, fax of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van A1 Trainingen.

Procedure

1. **Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht:**
 - a: De schriftelijke melding van een klacht wordt na ontvangst direct voorzien van een ontvangst datum.
 - b: De klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage achter het formulier gevoegd.
 - c: A1 Trainingen neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. **Behandeling:**
 - a: Uiterlijk 7 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een bericht dat de klacht ontvangen is en een inschatting van de tijd die nodig is om de klacht af te handelen.
 - b: A1 Trainingen voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht wordt voorgelegd

- aan de betrokken persoon of personen.
- c: A1 Trainingen bepaalt of de klacht gegrond is.
 - d: Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt A1 Trainingen binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de klager.
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 A1 Trainingen het voorstel aan de klager. Dat kan inhouden dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.
 - c: A1 Trainingen doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht een aanbod naar 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 A1 Trainingen overwegen of een nieuw (intern) onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.
4. **Preventieve maatregelen:**
- A1 Trainingen bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Er is overleg met de persoon / instelling die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.
5. **Afhandeling en terugmelding:**
- Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier met alle bijlagen gearhiveerd.
6. **Rapportage:**
- a: A1 Trainingen analyseert elk jaar de klachten en verdiept zich in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
 - b: A1 Trainingen beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
7. **Evaluatie:**
- De inhoud van preventieve acties voortkomend uit de klachten worden geëvalueerd in het kader van zelfevaluatie.
8. **Bijlage bij de klachtenprocedure:**
- Klachtenbehandelings- en terugmeldingsformulier voor de behandelaar van de klacht.

Bijlage:

Klachtmeldingsformulier t.b.v. de indiener van een klacht.
Behorende bij de klachtenprocedure van A1 Trainingen.

Verzendmogelijkheden:

Post: A1 Trainingen, Postbus 3, 9620 AA Slochteren

E – mail: info@a1trainingen.nl

Fax: 0598 – 421748

De klager dient een formele klacht in, omdat gesprekken niet tot een tevredenstellende oplossing hebben geleid.

Gegevens indiener klacht	
Bedrijfsnaam	
Naam	
Adres	
Postcode + woonplaats	
E-mail adres	
Telefoon	
Naam opleiding	

Omschrijving van de klacht:

Heeft u geprobeerd om het probleem op te lossen (aanvinken wat van toepassing is)

- JA
 NEE

Wat is het resultaat hiervan geweest?

Datum: _____

Handtekening: _____