

## **Klachtenprocedure - Versie 2022**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op Code95 Transportopleider en Helder Chauffeurs Nascholing, hierna te noemen: Helder in Opleidingen.

Bij Helder in Opleidingen willen we tevreden en geslaagde leerlingen! Wij doen er alles aan om onze klanten tevreden te houden. Echter waar mensen werken worden fouten gemaakt. Het is niet te voorkomen dat er eens iets mis gaat.

Ben je niet tevreden of heb je een klacht, dan doen we onze uiterste best om deze goed op te lossen. Natuurlijk is het belangrijk dat je je klacht bij ons kenbaar maakt, anders kunnen we deze natuurlijk ook niet oplossen.

### **Wat moet je doen als je niet tevreden bent of een klacht hebt?**

Maak je klacht aan ons kenbaar. Geef daarbij duidelijk aan wat er niet goed ging en wat wij (hadden) kunnen doen om dit te voorkomen of te verbeteren. Klachten kenbaar maken kan per:

#### **Telefoon:**

Bel ons op 050 8200313 of 0629628261. Wij proberen zo veel mogelijk direct op te lossen. Het kan echter zijn dat wij (gezien de aard van de klacht) alsnog verzoeken om de klacht schriftelijk (per email of post) aan ons kenbaar te maken omdat wij even de tijd nodig hebben om in de klacht te verdiepen.

#### **E-mail:**

Stuur een e-mail via ons algemene e-mail adres: [arjan@helderpesoneel.nl](mailto:arjan@helderpesoneel.nl)

#### **Per post:**

Helder in Opleidingen  
t.a.v. dhr. A. Atsma (*directie*)  
Stavangerweg 21-26  
9723 JC Groningen

#### **Bevestiging**

Na ontvangst van je klacht, sturen wij binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst waarna uw klacht direct in behandeling wordt genomen.

Helder in Opleidingen verwerkt klachten via een zelf opgelegde klachtenprocedure. Hieronder staat onze klachtenprocedure uitgewerkt.

### **Preventie van klachten:**

Voorkomen is altijd beter dan genezen. Ter voorkoming van klachten heeft de directie van Helder in Opleidingen haar medewerkers duidelijk geïnstrueerd.

Cursisten van Helder in Opleidingen ontvangen steekproefsgewijs een evaluatieformulier waarmee de directie een indruk kan krijgen naar het verloop van de cursus en het functioneren van instructeurs. Eventuele misstanden worden door de directie direct met betrokken collega's besproken.

### **Artikel 1 - Begripsbepaling**

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

*klacht:*

een uiting van onvrede over de organisatie van de trajecten, opleidingen en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor Helder in Opleidingen;

*klager:* ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Helder in Opleidingen.

Een klager kan zijn:

- een deelnemer die een opleiding volgt bij Helder in Opleidingen ;
- een opdrachtgever, die een cursist in dienst heeft die een opleiding volgt bij Helder in Opleidingen

*aangeklaagde:* de eindverantwoordelijke van Helder in Opleidingen

Bij klachten over personen werkzaam voor Helder in Opleidingen of diensten uitgevoerd door Helder in Opleidingen wordt de directie aangesproken;

*klachtencommissie:*

De door Helder in Opleidingen ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

### **Artikel 2 - Doelstelling van de klachtenprocedure**

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:

- Het herstellen van de klanttevredenheid
- Het voorkomen van herhaling

### **Artikel 3 - Uitgangspunten bij de klachtenprocedure**

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de directie van Helder in Opleidingen over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- Indien noodzakelijk heeft de klager een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zoals Rechtsbijstandverzekering of de Consumentenbond.

### **Artikel 4 – Het indienen van een klacht**

lid 1 Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via e-mail ingediend.

lid 2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

lid 3 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

### **Artikel 5 - Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

lid 1 De klachtencommissie bestaat uit vier leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Zij worden jaarlijks benoemd door de directie.

lid 2 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van een jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

## **Artikel 6 - Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de directie over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het oordeel van het onafhankelijke lid van de klachtencommissie is doorslaggevend.

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; het inschakelen van deskundigen.

## **Artikel 7 - Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht lid**

1 De leden van de klachtencommissie:

- bestuderen het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelen verder alle relevante informatie;
- winnen eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordelen het dossier en de nader verkregen informatie en bekijken deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreken het dossier met elkaar als check dat de interpretaties overeenkomen;
- nemen een standpunt in;
- informeren de klager schriftelijk over dit standpunt; - leggen het standpunt vast in het klachtdossier.

- lid 2 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen 14 werkdagen na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over het standpunt en tevens het besluit van de commissie.
- lid 4 Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
- lid 5 Geef de klager ten allen tijde inzage in het klachtdossier. Hij is immers degene die de klacht heeft ingediend.

### **Artikel 8**

- lid 1 De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend
- lid 2 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
- lid 3 De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

### **Artikel 9**

- lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.
- lid 2 De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- lid 3 Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

### **Artikel 10 – Beroep aantekenen**

Het kan het voorkomen dat je niet tevreden bent met de afhandeling of uitspraak van de klachtencommissie. In dat geval kan je je rechtsbijstandverzekering inschakelen voor

bemiddeling. Heb je geen rechtsbijstandverzekering, dan je je terecht bij de Consumentenbond voor juridisch advies.

### **Artikel 11 - Stopzetting procedure**

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

### **Artikel 12 - Slot Bepalingen**

Helder in Opleidingen draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure.

De gegevens uit het klachtdossier worden, gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld, bewaard.

De klachtenprocedure treedt in werking op 01-01-2022

### **Artikel 13 - Leden klachtencommissie**

| Naam medewerker: | Functie:                  | Rol        | Benoemd tot: |
|------------------|---------------------------|------------|--------------|
| Jeroen de Vries  | Docent<br>(onafhankelijk) | Voorzitter | 31-12-2022   |
| Arjan Atsma      | Eigenaar                  | Lid        | 31-12-2022   |
| Mark Godlieb     | Docent                    | Lid        | 31-12-2022   |
| Ardon Zijlstra   | Teamleider Auto           | Lid        | 31-12-2022   |