

Sterk in ontwikkeling!



onderwijsbureau
van Leeuwen

Klachtenprocedure Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.

Kwaliteit leveren waarmee teams, professionals en scholen tevreden zijn, daar streven we naar. Fouten maken is menselijk. Het kan ondanks onze inspanningen dan ook gebeuren dat er een fout wordt gemaakt, of dat u ontevreden bent over onze geleverde diensten en/of producten. Als dit zo is, dan hopen wij dat we samen met u een goede oplossing kunnen zoeken om de fout te herstellen en/of het probleem op te lossen. Dit helpt ons om onze producten en diensten waar mogelijk te verbeteren. Wij nemen klachten serieus en behandelen deze met grote zorgvuldigheid.

Klachten hebben vaak te maken met misverstanden, miscommunicatie of met het hebben van verschillende verwachtingen. We streven ernaar om klachten spoedig en samen op te lossen. Graag voeren wij een goed gesprek met u hierover op tot een passende oplossing te komen. Dit past bij één van onze principes; het constant in dialoog zijn en blijven met elkaar.

Is de klacht met een goed gesprek toch niet of niet geheel opgelost, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen door het klachtenformulier op de website (klik [hier](#)) in te vullen en wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie. Bekijk deze klachtenprocedure voor de afhandeling van klachten.

Dit verstaan wij onder een klacht

Een melding van een klant, ingediend volgens de stappen van deze klachtenprocedure, waaruit blijkt dat er onvrede heerst of een fout is gemaakt door toedoen van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. Graag voert Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. een gesprek met de klant; deze procedure treedt in werking als er onvrede, teltelling of boosheid blijft bij de klant, na dit gesprek.

Doelstellingen

1. Deze procedure dient klachten van klanten binnen redelijke termijn (4 weken) op een constructieve wijze af te handelen en is gericht op behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling.
2. Het vastleggen deze procedure dient de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen.
3. De klachtenbehandeling en klachtenanalyse dient de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Klachtenprocedure; in drie stappen

1. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. tracht samen met de klant tot een oplossing te komen. Dit doen we door samen in gesprek te gaan; u gaat in gesprek met uw contactpersoon van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. op wiens geleverde dienst of product de klacht van toepassing is.
2. Mocht u samen met uw contactpersoon van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. nog niet tot een passende oplossing zijn gekomen, dan kunt u contact opnemen met de directeur van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.: S. van Leeuwen (jsaak@onderwijsbureauvanleeuwen.nl) of per brief Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V., De Seine 9, 9033 XV Deinum). Mocht de directeur uw contactpersoon zijn, dan kunt u zich wenden tot een andere collega door contact op te nemen (info@onderwijsbureauvanleeuwen.nl) of per brief Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V., De Seine 9, 9033 XV Deinum).

Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.
De Seine 9, 9033 XV Deinum

M (06) 25 22 27 65

E info@onderwijsbureauvanleeuwen.nl

www.onderwijsbureauvanleeuwen.nl

BANK NL82 KNAB 02549 55 169 KVK 83247114 BTW NL862790992B01

Sterk in ontwikkeling!



onderwijsbureau
van Leeuwen

3. Mocht u er samen met Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie; Anke de Boer van Okander (anke@okander.nl).

Anke de Boer is onafhankelijk en niet gebonden aan Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. Anke de Boer verklaart onafhankelijk en zonder aanwijzing van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord bent met de keuze van Anke de Boer wordt u in de gelegenheid gesteld een andere persoon of instituut voor te stellen.

Na het voeren van (een) gesprek(ken) of het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie wordt de klacht afgehandeld. Wordt de klacht toegerekend aan Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V., dan kan het resultaat zijn dat Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. een voorstel doet ter verbetering van de dienst/het product of herstel van werkzaamheden dient uit te voeren. Het kan ook zijn dat de klacht wordt afgewezen of niet wordt toegerekend aan Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V., waarna geen actie van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. zal plaatsvinden.

De voorwaarden

1. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
2. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd en wij behandelen uw klacht vertrouwelijk.
3. U ontvangt binnen 1 werkweek een ontvangstbevestiging van uw ingediende klacht.
4. Uw klacht wordt binnen 4 weken na datum ontvangst afgehandeld.
5. Mocht er meer tijd zijn om uw klacht af te handelen dan informeren wij u tijdig en is er maximaal 4 weken extra de tijd om uw klacht af te handelen.
6. Uw klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend tot maximaal 1 jaar na de betreffende gebeurtenis waarop de klacht van toepassing is.
7. De (eind-) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie (Anke de Boer) is voor beide partijen bindend.
8. Andersoortige klachten over fysieke worden door de betreffende verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.
9. Uw klacht en de afhandeling ervan wordt drie jaar in ons klachtendossier bewaard.

Registratiesysteem en classificatie van de klacht

1. De klacht wordt geregistreerd in het klachtendossier als deze via het klachtenregistratieformulier is ingediend.
2. De klacht wordt geclassificeerd naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - a. klachten over werkwijze van/bejegening door de Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.
 - b. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
 - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
 - d. klachten over praktijkvoering in het algemeen.
 - e. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken partijen het Klachtenregistratieformulier.

Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.
De Seine 9, 9033 XV Deinum

M (06) 25 22 27 65

E info@onderwijsbureauvanleeuwen.nl

www.onderwijsbureauvanleeuwen.nl

BANK NL82 KNAB 02549 55 169 KVK 83247114 BTW NL862790992B01

Sterk in ontwikkeling!



onderwijsbureau
van Leeuwen

Dossiervorming

Er wordt een dossier opgesteld met hierin tenminste de volgende gegevens zijn:

- de gegevens van de klager (naam, naam organisatie en mailadres);
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van degene die de klacht in eerste instantie heeft aangenomen en behandelt;
- een omschrijving van de suggestie en/of de klacht (de klachtbrief zelf);
- de persoon van Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. op wie de klacht van toepassing is;
- de classificatie van de klacht;
- de klachtencommissie (indien deze in is geschakeld);
- de gewenste oplossing voor de klacht volgens de klager;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht en
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

1. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klant is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. houdt de klant op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht (zie ook "De voorwaarden" hierboven).
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. afgehandeld te zijn (zie ook "De voorwaarden" hierboven).
5. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. zorgt voor een reactie naar de klager (zie ook "De voorwaarden" hierboven).
6. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. houdt het klachtendossier bij (zie ook "De voorwaarden" hierboven).

Analyse van de klachten & Preventieve acties

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. in het klachtendossier.
2. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
3. Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. treft maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachten beslist Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V. over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderwijsbureau Van Leeuwen B.V.
De Seine 9, 9033 XV Deinum

M (06) 25 22 27 65

E info@onderwijsbureauvanleeuwen.nl

www.onderwijsbureauvanleeuwen.nl

BANK NL82 KNAB 02549 55 169 KVK 83247114 BTW NL862790992B01