

## Klachtenregeling

VOS/ABB neemt alle klachten van klant/ leden serieus en gaat er vertrouwelijk mee om. Elke klacht is immers voor de organisatie een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Een klacht kan op verschillende manieren binnen komen.

- Tijdens of na de training bij de trainer
- Tijdens of na de training bij het secretariaat per mail
- Tijdens of na de training bij het secretariaat per telefoon

Wanneer er een klacht binnenkomt bij de trainer (bijvoorbeeld tijdens de cursus), dan maakt de trainer hiervan melding bij de trainingscoördinator via het klachtenformulier. Wanneer er bij het secretariaat per mail een klacht binnen komt, wordt deze doorgestuurd naar de trainingscoördinator met een cc. naar de Directeur van VOS/ABB, de trainingsontwikkelaar en de trainer. Bij ontvangst van de klacht per mail, telefoon of persoonlijk, stuurt het secretariaat de standaard ontvangstbrief klacht binnen 3 dagen na binnenkomst van de klacht, ondertekend door de directeur naar de klant.

Wanneer een klacht per telefoon binnen komt bij het secretariaat, maakt het secretariaat hier melding van via het klachtenformulier en stuurt dit naar de trainingscoördinator. De trainingscoördinator registreert de klacht op het klachtenformulier, wanneer dit nog niet is gedaan. De trainingscoördinator archiveert daarbij alle gevoerde correspondentie en maatregelen in de klachtenmap. Wanneer de klacht is afgehandeld, tekent de trainingscoördinator het klachtenformulier af en archiveert dit in de klachtenmap. Mocht het niet lukken de klacht binnen een maand af te handelen, dan stuurt de trainingscoördinator de klant ten minste een week voor het einde van de termijn hierover een brief met daarbij de reden waarom de klacht niet binnen de gestelde termijn afgehandeld kan worden en een datum waarvoor de klant uitsluitel kan verwachten. Afgehandelde klachten worden vijf jaar bewaard.

Mocht afhandeling onverhoopt niet tot tevredenheid stemmen dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde(n), te weten 'Onderwijsjuristengroep', mevrouw Ineke van der Veeke (ivdveeken@ojgroep.nl / 06-12501554). Het oordeel van deze onafhankelijke derde(n) beschouwt VOS/ABB Vereniging als bindend.