

## 1. Doel van de procedure.

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnengekomen bij St. ArPrevO.

Door deze structurering dienen klachten van klanten of docenten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klager zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## 2. Werkwijze

### 2.1 Ontvangen en registreren van een klacht.

Een klacht die per brief wordt ontvangen moet ondertekend zijn en indien een klacht via de email wordt ontvangen, dienen de gegevens van de klager duidelijk vermeld te zijn. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Dit wordt aan de klager medegedeeld.

Het bestuur ontvangt klachten van klanten of docenten. Deze worden direct na ontvangst geregistreerd. Deze registratie is een lijst met opeenvolgende nummers; elke klacht wordt genummerd conform deze lijst. De lijst bevat de naam van de klager, de datum van ontvangst van de klacht. De datum van ontvangst wordt ook op de klaagbrief of klaag-email gezet. Het bestuur handelt de klachten af.

### 2.2 Behandelen van een klacht.

Het bestuur stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant.

### 2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem.

Het bestuur stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

### 2.4 Looptijd klacht.

St. ArPrevO reageert binnen 5 werkdagen op elke klacht van de klant/docent. Het streven is de klacht binnen 4 weken af te handelen. Indien voor het onderzoek van de klacht langere termijn nodig is, wordt de klant hiervan binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitsluitsel wordt toegelicht. Er wordt een indicatie gegeven wanneer men uitsluitsel kan verwachten.

### **3. Verantwoordelijkheden.**

3.1. Het bestuur is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht en voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

### **4. Onafhankelijke derde.**

Indien de klant niet tevreden is met het de oplossing die door St. ArPrevO geboden wordt, kan de klant zich wenden tot de onafhankelijke mediator; deze wordt in onderling overleg aangewezen. Het oordeel van de mediator is bindend. Eventuele consequenties worden door St. ArPrevO binnen de door de mediator vastgestelde termijn afgehandeld.

### **5. Registraties.**

Het klachtenbrief wordt gearchiveerd. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij het bestuur. Alle klachten worden voor een periode van 5 jaar geregistreerd en bewaard.

Appelscha, 2017.