

## OMGAAN MET KLACHTEN

Stichting NOVO opleidingen hecht veel waarde aan goed contact met haar klanten (opdrachtgevers, deelnemers aan trainingen, coachés, etc.). Tevredenheid bij de klanten staat hoog in het vaandel.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u, als klant. Wij willen leren van onze fouten door te luisteren en, mogelijk samen met u, te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

### 1. Een klacht

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- u vindt onze informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- u vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- u vindt onze dienstverlening niet snel genoeg;
- u vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- u vindt dat een van onze medewerkers u niet correct heeft bejegend.

### 2. Omgaan met klachten

Wij onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzen:

1-2

#### 1. Direct oplossen

Klachten die direct en snel te corrigeren zijn worden meteen opgepakt. Voorbeelden: het niet snel genoeg terugbellen, een foutieve factuur.

#### 2. Bemiddeling, mediation

In eerste instantie proberen wij samen met u en degene waarmee u van Stichting NOVO opleidingen contact onderhoudt aan tafel te komen en in een open gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt is of wordt en welke stappen er genomen kunnen worden om deze op te lossen.

#### 3. Klachtenregeling

Indien de werkwijzen van punt 1 en /of 2 geen bevredigende oplossing opleveren kunt u een **formele** klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking (punt 3). De klacht wordt dan voor gelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie.

Een klacht kan mondeling, telefonisch, per email of schriftelijk ingediend worden. In geval van een formele klacht dient u deze schriftelijk aan te bieden (zie voor meer details de beschrijving van de klachtenregeling).

### 3. Direct oplossen

Indien u een klacht heeft, horen wij dat graag zo snel mogelijk. Hoe eerder wij het weten des te sneller kunnen wij dit oplossen. U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of per email indienen. Indien uw contactpersoon niet goed te bereiken is, kunt altijd contact opnemen met onze secretaresse (Roos Hagdorn, 030-637.28.80).

#### 4. Bemiddeling, mediation

Veel problemen zijn op te lossen in een gesprek. Meld uw klacht bij uw contactpersoon van Stichting NOVO opleidingen. Indien u vindt dat dit niet de juiste persoon is om uw klacht in ontvangst te nemen, kunt u direct contact opnemen met de directie van LinQue Consult. Zij is gemachtigd zaken waar te nemen bij klachten bij de Stichting NOVO opleidingen. Bij de afhandeling van uw klacht wordt altijd de directie van LinQue Consult betrokken. De directie arrangeert een situatie waarin de klager en de beklagde aan tafel zitten voor een gesprek. In voorbereiding hierop kan het zijn dat de directie beide partijen apart hoort. U wordt uitgenodigd voor een gesprek tussen de directie en uw contactpersoon om samen tot een oplossing te komen. Mocht dit niet het geval zijn zal de directie een voorstel tot oplossing doen. Als alle partijen akkoord gaan met het voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan alle deelnemers van het gesprek. Het voorstel en het akkoord worden gearchiveerd.

Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de directie daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt de informatie gegeven over de standpunten van alle betrokken partijen. Dit betekent tevens dat de klacht een formele klacht is geworden.

#### 5. Klachtencommissie

2-2 Ten behoeve van de klachtenregeling heeft Stichting NOVO opleidingen een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke derden (de heer J.W. van den Boogert, opleidingskundig consultant, Bureau ConDact | Ieren en innoveren; en mevrouw M.S. Wendt-Meeder, eigenaar Adviesbureau Meeder, onderwijskundige, public sector auditor en public sectorcontroller. Klachten van klanten worden vertrouwelijk behandeld. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

1. De klacht wordt door de directie of door de klant schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend. In het document zijn in ieder geval opgenomen de naam en het adres van de klager, de datum of de periode waarop de klacht betrekking heeft en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn door de klager.
2. De klager krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijk bevestiging van ontvangst. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht zullen worden genomen. Een klacht wordt binnen 3 maanden afgehandeld. Mocht een langere tijd nodig zijn dat wordt de klager hier binnen deze termijn van op de hoogte gesteld. Na ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht op zijn zwaarte en belang.
3. Indien noodzakelijk stelt de commissie de klager in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. Net als de klager stelt de commissie de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren.
4. De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd en per aangetekende post verzonden aan de klager en de directie van LinQue Consult.
5. De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een document ten behoeve van Stichting NOVO opleidingen.
6. Stichting NOVO opleidingen registreert de formele klachten en de evaluaties van de klachtenregeling. Stichting NOVO opleidingen verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Hierbij worden aanbevelingen geformuleerd ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.