

1. DOELSTELLING

Registreren en analyseren van ontvangen klachten en geconstateerde onvolkomenheden. Indien nodig het afhandelen van de klacht of het verbeteren van de onvolkomenheid. Vaststellen of de genomen corrigerende maatregelen doeltreffend zijn.

2. TE BORGEN PUNTEN IN DEZE PROCEDURE ZIJN

- * Registratie en analyse van ontvangen klachten;
- * Wat is een klacht;
- * Afhandelen van de klacht of verbeteren van de onvolkomenheid binnen een vastgelegde periode;
- * Controleren of de genomen maatregelen afdoende en doeltreffend zijn;
- * Periodieke vergadering om de klachten te bespreken en deze in de toekomst trachten te voorkomen.

3. WERKWIJZE

01 Ontvangst en definitie klacht

Onder het begrip klacht of onvolkomenheid wordt het volgende verstaan:
Gevallen van onvolkomenheden en/of afwijkingen bij zaken die met kwaliteit te maken hebben. Zowel meldingen van derden als interne constatering worden als klachten of onvolkomenheid beschouwd.

Een klacht kan gaan over:

- * de inhoud van de aangeboden cursus
- * de informatievoorziening
- * de cursusleider
- * de financiële afwikkeling
- * ...

Een klacht wordt per e-mail gestuurd naar info@rezulto.nl

Binnen vijf werkdagen bevestigen wij ontvangst van de klacht. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht zal Rezulto een voorstel ter afhandeling doen. Periodiek bespreekt het MT van Rezulto de binnengekomen klachten en te nemen corrigerende maatregelen.

02 Geschillen

Indien de klacht naar het oordeel van de klant niet naar tevredenheid opgelost wordt, zal een oplossing gezocht worden met behulp van een mediator. Op verzoek sturen wij de gegevens van de mediator.

03 Registratie van klachten

Klachten en alle bijbehorende correspondentie en documentatie zullen worden opgeslagen in de map Klachtafhandeling. Deze dossiers worden 2 jaar bewaard.

4. VERANTWOORDELIJK EN BEVOEGD

Louise Ross is verantwoordelijk voor de correcte naleving van, en controle op deze procedure. Mocht er een onafhankelijke derde nodig zijn vanwege een geschil, zal een mediator geraadpleegd worden. Het advies is bindend voor Rezulto BV. Bovenstaande persoon is tevens bevoegd voor het uitvoeren van deze procedure.