



© E-learning Wizard 1 september 2014

## **Klachtenregeling E-learning Wizard**

### **1 Reikwijdte van deze regeling**

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de dienstverlening van E-learning Wizard (hierna te noemen: het bedrijf) en al haar gevoerde producten, merken en Academies.

Als klacht wordt gedefinieerd:

Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van het bedrijf. Klachten kunnen op elke manier worden ingediend (mondeling, schriftelijk, digitaal, bij evaluatie).

Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft.

### **2 Doel van de regeling**

De klachten regeling dient de volgende doelen:

- De klachtenregeling zorgt binnen het bedrijf voor een heldere, eenduidige en snelle afhandeling van klachten.
- De klachtenregeling geeft de afnemers van het bedrijf inzicht in de wijze waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en helderheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
- De klachtenregeling verschaft de leiding van het bedrijf inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

### **3 Verantwoordelijkheid voor de klachtenregeling**

De directeur van het bedrijf is verantwoordelijk voor de klachtenregeling.

Hij beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.

Hij ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht, op de archivering van klachten binnen het bedrijf, en op de rapportage over de klachten.

### **4 Ontvangst van klachten**

Klachten kunnen bij iedere medewerker binnen komen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Voor medewerkers geldt de volgende gedragscode:

- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij de directeur.



© E-learning Wizard 1 september 2014

## Klachtenregeling E-learning Wizard

- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker, gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, adviseert hij de klager om de klacht in te dienen via de directeur.  
NB: Hiermee wordt voorkomen dat medewerkers klachten over collega's moeten doorgeven aan leidinggevenden.
- Wanneer medewerkers van de postadministratie bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van klanten tegenkomen, dragen zij die over aan de directeur.

### 5 Klachtenprocedure

- De klacht komt bij een medewerker binnen en diezelfde dag doorgegeven aan de directeur.  
Als de klacht mondeling is geformuleerd, vraagt de medewerker om een schriftelijke bevestiging.
- De directeur verzoekt het secretariaat de schriftelijke klacht als zodanig te registreren.
- De klacht wordt door de directeur intern besproken met de medewerker(s) die het aangaat.
- De directeur past hoor en wederhoor toe met de klager.
- De directeur beslist aan de hand van hoor en wederhoor of de klachtenprocedure wordt gehanteerd, en deelt dit mee aan de klager.
- De klager wordt geïnformeerd dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De directeur informeert de betrokken medewerker(s).
- Indien er sprake is, of mogelijk sprake kan worden van een claim, wordt onmiddellijk de directeur van E-learning Wizard BV, op de hoogte gesteld.
- De directeur handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De directeur neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De directeur informeert de klager over de afhandeling.
- Het secretariaat draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Als doorlooptijd van de klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken. Indien wordt voorzien dat deze termijn uitloopt, wordt de klager hierover door de directeur geïnformeerd.

### 6 Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin worden gewaarborgd:

- Snelheid van handelen
- Het belang van de klager
- De zorgvuldigheid t.o.v. de betrokken medewerker

De directeur kan lichte uitingen van onvrede direct afhandelen als de klager ermee akkoord gaat.



© E-learning Wizard 1 september 2014

## **Klachtenregeling E-learning Wizard**

### **7 Beroep**

Wanneer een klacht niet opgelost kan worden, wordt een derde ingeschakeld. E-learning Wizard heeft hiervoor onderstaande onafhankelijke partij aangewezen. Het oordeel van deze onafhankelijke partij is bindend voor E-learning Wizard.

Advocatenkantoor Hijink Advocaten is gevestigd op de volgende locaties:

Arnhem  
Onderlangs 1  
6812 CE Arnhem  
(026) 442 39 13

Nijmegen  
Kerkenbos 10-79nn  
6546BE Nijmegen  
(024) 388 66 80

Zwolle  
Dokter van Deenweg 13  
8025 BP Zwolle  
(038) 888 1991

### **8 Registratie van klachten**

Het secretariaat registreert de klachten onder verantwoordelijkheid van de directeur.

Doel van de registratie om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over de dienstverlening.

Ook klachten die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing.

### **9 Archivering van klachten**

Alle geregistreerde klachten worden gearchiveerd door het secretariaat.



© E-learning Wizard 1 september 2014

## **Klachtenregeling E-learning Wizard**

Het klachtendossier bevat:

- De klachtenbrief of –mail
- Het registratieformulier
- Alle interne en externe correspondentie over de klacht:
  - Brieven
  - E-mailberichten
- De informatie aan de klager over de afhandeling.

Op het klachtenarchief is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

### **10 Evaluatie en rapportage**

Jaarlijks (in september) stelt het bedrijf een rapportage op over de uitvoering van de klachtenregeling.

Het rapport bevat:

- Het aantal klachten, uitgesplitst naar productgroep
- De aard van de klachten
- De corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld)
- Een evaluatie van de procedure op:
  - Doorlooptijd: prestatie-indicator: 3 werkweken
  - Effectiviteit: prestatie-indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.
  - Gerealiseerde verbetermaatregelen

De medewerkers van het bedrijf worden over de jaarlijkse analyse van de klachten en de evaluatie van de klachtenregeling geïnformeerd, waarbij de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.

Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen in welke zin dan ook.

### **11 Communicatie over de klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt na vaststelling door de directeur van het bedrijf aan alle medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling.

De klachtenregeling wordt op de server gezet.

Op de websites van het bedrijf wordt gemeld dat er een klachtenregeling is waar men klachten kan indienen.