

# Klachtenregeling

***Elgran VOF hecht veel waarde aan het bieden van kwaliteit. Na iedere door ons gegeven cursus, verzoeken wij u dan ook feedback te geven op de door ons gegeven scholing.***

Hierdoor stelt u ons en onze docenten, in staat cursussen te verbeteren en nog beter aan te laten sluiten op uw behoeften.

Mocht u dan ook zaken tegenkomen, die niet voldoen aan uw verwachtingen of behoeften, dan vernemen wij dit graag. Slechts dan stelt u ons ook in staat, samen met u, te zoeken naar een oplossing.

Uw klacht zal dan behandeld worden volgens onderstaande procedure.

## Begripomschrijving

### *Klacht*

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding van een cursist van Elgran VOF (hierna Elgran) waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

### *Klager*

Student/cursist van Elgran

### *Klachtenprocedure*

De door Elgran gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten, weergegeven in dit document.

### *Klachtverantwoordelijke*

De door Elgran aangewezen die de klacht behandelt: Dorus de Groot, directeur Elgran VOF.

## Klachten

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij Elgran;
- Alle klachten dienen door beide partijen vertrouwelijk te worden behandeld;
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, docent of andere betrokkenen opgevraagd;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure;
- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van het dossier contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;

- Na afronding van de klacht ontvangt de klager in ieder geval een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- Mocht er na de uitspraak geen overeenstemming bereikt zijn, dan kunnen partijen gebruik maken van de externe onafhankelijke geschillencommissie (Dhr. P. van Bree). Uitspraak zal dan voor beide partijen bindend zijn; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
- De dossiers betreffende ingediende klachten en de wijze van afhandeling worden minimaal 24 maanden na datum indiening bewaard.

### **Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van studenten/cursisten van Elgran binnen een redelijke termijn af te handelen;
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Oorzaken van klachten van opdrachtgevers van Elgran vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van Elgran te verbeteren;
- Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van Elgran door een juiste en constructieve afhandeling van de klacht.