

Behandeling van klachten en afwijkingen

Doel: Het vastleggen van de samenwerking, volgens welke ontvangen klachten worden geregistreerd en behandeld. Op deze wijze zal een periodieke analyse van klachten mogelijk worden, waarbij eventuele (structurele) oorzaken kunnen worden opgespoord en derhalve corrigerende maatregelen kunnen worden genomen.

Bezwaar: Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen:

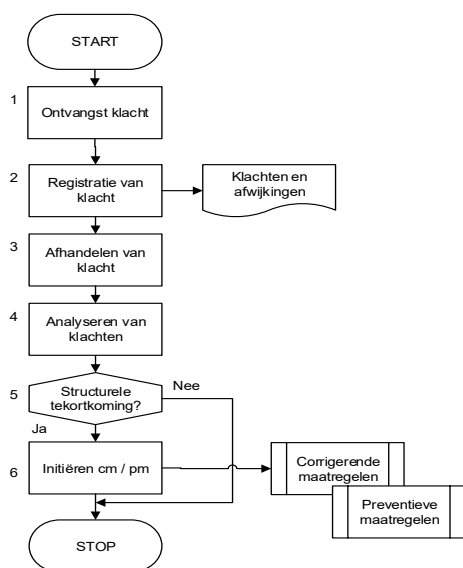
Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

Tel: 070 – 3105310



Verantwoordelijk	Stap	Toelichting
Alle medewerkers	1	Onder een klacht verstaan we elke negatieve opmerking/prestatie van een klant of leverancier betreffende het presteren van bedrijf bv in geleverde goederen of diensten. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of door middel van een retourzending worden ontvangen. Klanten ontvangen tenminste binnen 48uur een ontvangstbevestiging van de klacht.
Directie TCC	2	De registratie en afhandeling van klachten en/of retourzendingen vindt plaats volgens de richtlijnen van de hiervoor geldende werkinstructie.
Directie TCC	3	De klacht wordt afgehandeld zoals is aangegeven op het desbetreffende klachtenformulier. Nadat deze is afgehandeld wordt de afhandelingsdatum ingevoerd. In het voorkomende geval dat de klacht nog niet in de klachtendatabase is ingevoerd, wordt dit alsnog gedaan. Tevens bestaat de mogelijkheid tot het in een beroep gaan tegen de afhandeling van de klacht. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klant een inhoudelijke reactie van TCC.
Directie TCC	4	Tenminste éénmaal per jaar wordt door het Management team een analyse uitgevoerd van ontvangen klachten. Naast deze analyse beschikt een ieder die toegang heeft tot de klachtendatabase over de mogelijkheid om de analyse op elk gewenst moment zelf uit te voeren.
Directie TCC	5	Zijn er aan de hand van de resultaten van de klachtenanalyse, structurele tekortkomingen geconstateerd?
Directie TCC	6	Volgens de hiervoor geldende procedure, wordt een corrigerende of preventieve maatregel geïnitieerd.