

Klachtenprocedure - Versie 2023

Oosterpoort Opleidingen BV | Oosterpoort Beroepsopleiding BV | Oosterpoort Opleidingen Friesland BV

Deze klachtenprocedure is van toepassing op Oosterpoort Opleidingen BV, Oosterpoort Beroepsopleiding BV en Oosterpoort Opleidingen Friesland BV, hierna te noemen Oosterpoort Opleidingen.

Bij Oosterpoort Opleidingen willen we tevreden en geslaagde leerlingen! Wij doen er alles aan om onze klanten tevreden te houden. Echter waar mensen werken worden fouten gemaakt. Het is niet te voorkomen dat er eens iets mis gaat.

Ben je niet tevreden of heb je een klacht, dan doen we onze uiterste best om deze goed op te lossen. Natuurlijk is het belangrijk dat je je klacht bij ons kenbaar maakt, anders kunnen we deze ook niet oplossen.

Wat moet je doen als je niet tevreden bent of een klacht hebt?

Maak je klacht aan ons kenbaar. Geef daarbij duidelijk aan wat er niet goed ging en wat wij (hadden) kunnen doen om dit te voorkomen of te verbeteren.

Maak klachten bij voorkeur schriftelijk (per e-mail of per post) aan ons kenbaar. Zo kunnen wij je klacht registreren en zorgvuldig behandelen.

E-mail

Stuur een e-mail via ons algemene e-mail adres: info@oosterpoort.nl

Per post

Oosterpoort Opleidingen BV
t.a.v. dhr. W.E. Takens (directie)
Protonstraat 5-1
9743 AL Groningen

Bevestiging

Na ontvangst van de klacht, sturen wij binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst waarna uw klacht in behandeling wordt genomen. Oosterpoort Opleidingen verwerkt klachten via een zelf opgelegde klachtenprocedure. Hieronder staat onze klachtenprocedure uitgewerkt.

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

klacht:

een uiting van onvrede over de organisatie van de trajecten, opleidingen en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor Oosterpoort Opleidingen;

klager:

ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Oosterpoort Opleidingen.

Een klager kan zijn:

- een deelnemer die een opleiding volgt bij Oosterpoort ;

- een opdrachtgever, die een cursist in dienst heeft die een opleiding volgt bij Oosterpoort Opleidingen

aangeklaagde:

de eindverantwoordelijke van Oosterpoort Opleidingen

klachtencommissie:

De door Oosterpoort Opleidingen ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling;

Artikel 2 - Doelstelling van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure kent de volgende doelstellingen:

- Het herstellen van de klanttevredenheid
- Het voorkomen van herhaling

Artikel 3 - Uitgangspunten bij de klachtenprocedure

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- de klachtencommissie kan de klacht behandelen, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de directie van Oosterpoort Opleidingen over door deze te nemen maatregelen.
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 4 – De klachtencommissie

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden:
 - 1. De teamleider van de betreffende opleidingscategorie
 - 2. De vestigingsmanager van de locatie waarop de klacht betrekking heeft
 - 3. De financieel medewerker van Oosterpoort Opleidingen
- De klachtencommissie heeft de volgende taken:
 - het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en het zo nodig adviseren van de directie over de te nemen maatregelen.
- De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
 - het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
 - het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
 - het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
 - het inschakelen van deskundigen.

- De klachtencommissie informeert de klager binnen 4 weken na indienen van de klacht over de bevindingen en uitspraak van de klacht.

Artikel 5 – Beroep aantekenen

Het kan het voorkomen dat je niet tevreden bent met de afhandeling of uitspraak van de klachtencommissie. Je hebt 2 mogelijkheden om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie:

1. Oosterpoort Opleidingen is aangesloten bij de FAM (Federatie Autorijschool Management). Dit is een branchevereniging voor rijsscholen. Via de FAM kan je beroep aantekenen tegen de afhandeling van de klacht. De uitspraak van de FAM wordt binnen 4 weken gedaan en is voor beide partijen bindend. Zie <https://www.famopleiders.nl/>
2. Via je rechtsbijstandsverzekering kan je beroep aantekenen tegen de klachtenafhandeling van Oosterpoort Opleidingen. Heb je geen rechtsbijstandsverzekering, dan je je terecht bij de Consumentenbond voor juridisch advies.

Artikel 6 - Stopzetting procedure

- Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 7 - Slot Bepalingen

Oosterpoort Opleidingen draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure. De gegevens uit het klachtdossier worden, gedurende de periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld, bewaard.

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 01-01-2023