

### Inleiding

Het opzetten van een adequate klachtenregistratieprocedure is essentieel voor een opleidingsinstituut om snel en effectief te reageren op klachten van studenten, medewerkers of andere belanghebbenden. Door deze stappen te volgen kunnen we de klachten oplossen en het verbeteren van de algehele kwaliteit van je opleiding,

Onze klachten procedure is als volgt:

### Procedure

De stappen die moeten worden gevolgd zodra een klacht is ingediend zoals bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging, de beoordeling van de klacht, het nemen van corrigerende maatregelen en de communicatie van de resultaten aan de klager zijn hieronder weergegeven:

1. Klachten worden te allen tijde vertrouwelijk behandeld door zowel het opleidingsinstituut als mede door de klager en zullen voor een periode van 2 jaar worden geregistreerd in het daarvoor bestemde dossier.
2. De opdrachtgever die klachten heeft over de uitvoering van de les-overeenkomst dient deze indien mogelijk voor het examen of toets kenbaar te maken teneinde de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse op te lossen. De klacht wordt conform de klachtenprocedure behandeld.
3. Vul ons klachtenformulier onderaan deze pagina in.
4. De klacht wordt door ons onderzocht.
5. Binnen 7 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging en binnen vier weken na ontvangstbevestiging komen wij met een oplossing. Indien er meer tijd voor nodig is hoort u binnen deze termijn een nieuwe termijn van ons. De afhandeling van de klacht ontvangt u per post of e-mail.
6. Komt u er met ons niet uit, dan bestaat er een beroepsmogelijkheid. U kunt dan contact opnemen met JENS Advocaten ([info@jensadvocaten.nl](mailto:info@jensadvocaten.nl)). De uitspraak zal bindend zijn voor beide partijen.

Er is 1 persoon binnen de organisatie verantwoordelijk voor de klachtenregistratie. Deze persoon kan fungeren als het centrale aanspreekpunt voor klachten en zorgen voor een consistente follow-up. Voor 2024 is dat de heer H.R. Ho-Meau-Long.

De klachtenprocedure is bekend bij alle belanghebbenden en wordt opgenomen in onze ISAE3402 type II werkprogramma.

Addition Knowledge House houdt een centraal klachtenregister bij waarin alle ontvangen klachten worden gedocumenteerd. Dit register kan worden gebruikt voor analyse, rapportage en het identificeren van trends.

Wij evalueren regelmatig de klachtenregistratieprocedure om ervoor te zorgen dat deze effectief is. Wij analyseren de ontvangen klachten, identificeren de patronen en passen de procedure indien nodig aan.

Addition zorgt voor duidelijke communicatie met de klager gedurende het hele proces. Wij houden hen op de hoogte van de voortgang en de genomen maatregelen.

## KLACHTENFORMULIER

ADDITION KNOWLEDGE HOUSE BV STREEFT VOORTDUREND NAAR HET VERBETEREN VAN ONZE DIENSTVERLENING EN HET VERSTREKKEN VAN DE BEST MOGELIJKE ERVARING AAN ONZE GEWAARDEERDE KLANTEN. OM ERVOOR TE ZORGEN DAT WE UW VERWACHTINGEN BLIJVEN OVERTREFFEN, INTRODUCEREN WE GRAAG ONS KLACHTENFORMULIER. WE BEGRIJPEN DAT ER MOMENTEN KUNNEN ZIJN WAAROP U NIET HELEMAAL TEVREDEN BENT, EN WE WILLEN DEZE SITUATIES GRAAG ZO SNEL EN EFFECTIEF MOGELIJK AANPAKKEN. ONS KLACHTENFORMULIER BIEDT U EEN EENVOUDIGE EN GESTRUCTUREERDE MANIER OM EVENTUELE ZORGEN, OPMERKINGEN OF SUGGESTIES MET ONS TE DELEN. UW FEEDBACK IS VAN ONSCHATBARE WAARDE EN STELT ONS IN STAAT OM ONMIDDELLIJK ACTIE TE ONDERNEMEN OM UW ERVARING TE VERBETEREN.

### PERSOONLIJKE INFORMATIE:

NAAM KLAGER :  
CONTACTGEGEVENS :  
EMAIL :  
TELEFOON :  
ADRES :  
DATUM VAN INDIENING :

### DETAILS VAN DE KLACHT

DATUM INCIDENT :  
BESCHRIJVING VAN DE KLACHT :  
  
BETROKKEN PARTIJEN :

### INFORMATIE VAN DE KLAGER

RELATIE MET HET OPLEIDINGSINSTITUUT : STUDENT/MEDEWERKER  
  
EVENTUELE EERDERE COMMUNICATIE :  
  
BETROKKEN PARTIJEN :

### GETUIGEN

NAAM EN CONTACTGEGEVENS EVENTUELE GETUIGEN:

KORTE BESCHRIJVING VAN GETUIGENIS:

**GEWENSTE OPLOSSING**

WAT ZOU VOLGENS DE KLAGER EEN PASSENDE OPLOSSING ZIJN VOOR DE KLACHT:

Ondertekening

Handtekening klager:

Datum :