

# Klachtenreglement



## Algemeen

Klanten kunnen klachten hebben over de dienstverlening van Office Training Centrum. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een systeem van klachtenbehandeling te hebben. Klachten van klanten kunnen niet alleen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, maar ook op het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens e.d. of op het vermeend niet correct optreden van medewerkers.

Office Training Centrum  
Hanzelaan 278  
8017 JJ Zwolle  
038-4600660  
[info@officetrainingcentrum.nl](mailto:info@officetrainingcentrum.nl)

Klanten worden tijdens bevestiging van een cursusinschrijving, geattendeerd op de klachtenregeling, welke te vinden is op de website [www.officetrainingcentrum.nl](http://www.officetrainingcentrum.nl).

## Definities

Een klacht is een schriftelijk stuk waarin een natuurlijk of rechtspersoon zijn ongenoegen uit over een gedraging van Office Training Centrum of één van de onderaannemers die ten behoeve van Office Training Centrum werkzaamheden uitvoeren voor klanten van Office Training Centrum.

Verbetersuggesties is elke opmerking en elk idee van een klant of een medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van onze dienstverlening. Een medewerker is een persoon in dienst bij Office Training Centrum of een werknemer van de onderaannemers die ten behoeve van Office Training Centrum werkzaamheden uitvoeren voor klanten van Office Training Centrum.

Corrigerende en preventieve maatregelen zijn maatregelen die kunnen leiden tot nieuwe procedures of aanpassingen van bestaande procedures of aanpassing van niet op schrift gestelde procedures.

## Klachtenrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Office Training Centrum – of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Office Training Centrum – zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Office Training Centrum.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde medewerker van Office Training Centrum.
3. De maximale afhandelingstijd van een klacht, bedraagt 6 weken.

## Procedure

1. Indienen van een klacht  
De klager dient de klacht per brief of e-mail in. Dit kan ter attentie van de directie op:

**Per post**

Office Training Centrum  
Tav Klachtenafhandeling  
Hanzelaan 278  
8017 JJ Zwolle

**Per e-mail**

info@officetrainingcentrum.nl

**2. Ontvangst van de klacht**

De klacht wordt door de administratie geregistreerd in een klachtenvoortgangssysteem en doorgestuurd naar de directie

**3. Bevestiging en beoordeling van de klacht**

De directie beoordeelt of de klacht in behandeling genomen gaat worden

Indien de klacht ongegrond verklaard, wordt dit schriftelijk of per e-mail binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager bekend gemaakt en met redenen omkleed.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, wordt deze in behandeling wordt genomen en wordt dit schriftelijk of per e-mail binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager bekend gemaakt. Hierin wordt het volgende vermeld:

- Datum waarop de gedraging/uitlating van de klacht waar deze betrekking op heeft, heeft plaatsgevonden
- Een korte omschrijving van de feiten
- Uiterste antwoorddatum

De voortgang wordt continue bijgehouden in het klachtenvoortgangssysteem.

**4. Doorzenden van de klacht**

De klacht wordt door de directie doorgezonden naar de betreffende verantwoordelijke waarop of op wie de klacht betrekking heeft. Dit wordt weer bijgehouden in het klachtenvoortgangssysteem.

**5. Behandeling van de klacht**

De verantwoordelijke waarop of op wie de klacht betrekking heeft, verzamelt relevante gegevens en voert eventueel een gesprek met de klager. Op basis hiervan wordt een verslag opgesteld en de bevindingen m.b.t. het voorval of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk worden corrigerende maatregelen en/of oplossingen voorgesteld. Tenslotte wordt een conclusie en/of advies opgesteld en doorgestuurd naar de directie

6. Beoordeling en besluit van de directie

De directie beoordeelt de rapportage en stelt vervolgens de definitieve antwoordbrief vast met de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

De definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de klager. Een kopie van de definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de eindverantwoordelijke waarop of op wie de klacht betrekking heeft.

7. Evaluatie klachten

Op aanvraag van opdrachtgevers, stelt de directie een evaluatierapport op ter inzage

Office Training Centrum is een geregistreerde handelsnaam van IP Computer Training Centrum Zwolle B.V.