 Hielkema Verkeersschool

 Saturnus 5
 8448 CC Heerenveen
 Tel. 0513 - 62 42 04

 info@hielkema-vekeersschool.nl

 [www.hielkema-verkeersschool.nl](http://www.hielkema-verkeersschool.nl)

 IBAN: NL28 RABO 0326.4089.16

 KVK Leeuwarden: 01056882

 BTW-Nr: NL8144.49840.B.01

**Algemene procedures en werkwijzen klachtenbehandeling**

**Doel van de procedure:** bewerkstelligen, dat:

* klachten van klanten (leerlingen en opdrachtgevers)
 worden vastgelegd en geregistreerd;
* klachten naar behoren worden afgehandeld;
* een basis wordt gevormd voor het opsporen van structurele problemen.

 **Verantwoordelijkheden:** De **directeur** is verantwoordelijk voor deze procedure

**Start:**  Deze procedure start wanneer er een klacht binnenkomt

**Referenties:** **Procedure verbeteringen**

**Klachtenformulier**

**Klachtenregister**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Algemeen**

Het oplossen van klachten bevat twee trajecten:

1. Het oplossen van de klacht richting de leerling en/of opdrachtgever (1 t/m 5 )
2. De analyse en de eventuele te nemen maatregelen om klachten in de toekomst niet meer te krijgen (6)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1 Binnenkomende klachten**
Klachten van klanten kunnen zowel schriftelijk als mondeling binnenkomen. Alle op- en aanmerkingen van de klanten en opdrachtgevers worden genoteerd door degene die de klacht aanneemt. Alle binnengekomen klachten worden vertrouwelijk behandeld.

**2 Vastleggen van de klacht**
Alle klachten dienen te worden vastgelegd op het klachtenformulier. Op dit formulier dienen de volgende zaken te worden genoteerd:
- Naam contactpersoon
- Naam bedrijf (indien van toepassing)
- Datum ontvangst klacht

- Naam van diegene die de klacht aanneemt
- Referentie (verwijzing naar telefoongesprek of brief)
- Omschrijving klacht

**3 Beoordelen klacht**
Alle ingevulde **klachtenformulier**en komen bij de directeur terecht. Deze bepaalt of de klacht als klacht aangemerkt wordt en behandeld. Het gebruikte criterium is:

*“Wanneer het geleverde product of dienst niet voldoen aan de eisen en verwachtingen van de klant en wanneer dit redelijkerwijs aan Verkeersschool Hielkema of diens leveranciers te wijten valt”*

Klachten die in ieder geval behandeld worden zijn:
- Op- en/of aanmerkingen op de administratie/planning
- Op- en/of aanmerkingen op de chauffeur
- Op- en/of aanmerkingen over het lesvoertuig

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt de **directeur** de klant hiervan direct op de hoogte met reden. Dit contact wordt genoteerd op het **klachtenformulier**. Een klacht die wel in behandeling wordt genomen, wordt geregistreerd in het **klachtenregister**.

**4 Afhandeling klacht**De **directeur** dient de afhandeling van de klacht richting de opdrachtgever op het **klachtenformulier** vast te leggen. Hierbij dienen alle verkregen gegevens te worden genoteerd, zoals:
- Mogelijke oorzaak/aanleiding van de klacht (indien de oorzaak van de klacht bij een derde ligt (b.v. leveranciers) moet de naam en plaats geregistreerd worden)
- Ondernomen actie
- Datum reactie op binnen gekomen klacht (dit moet binnen 2 werkdagen zijn)
- Datum afhandeling (dit moet binnen 4 weken na binnenkomst van de klacht\*)
\*Wanneer er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis van worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.

**5 Evaluatie klacht**
Iedere klacht dient geëvalueerd te worden en er dient bij de klant te worden nagegaan of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Nadat de klacht geheel met de klant is afgehandeld, noteert de **directeur** de datum van de afhandeling in het **klachtenregister**. **Klachtenformulier**en worden in het **klachtenregister** minimaal 2 jaar bewaard.

**6 Onderzoeken klacht**
De **kwaliteitsmanager** dient iedere klacht te onderzoeken op systematische fouten (de oorzaak van een klacht kan in het kwaliteitssysteem liggen, zie **procedure verbeteringen**) Vervolgens dient de voorgenomen actie te worden uitgevoerd. De mogelijke oorzaken van klachten worden besproken tijdens de jaarlijkse personeelsbijeenkomst.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Klacht niet afgehandeld**
Is de klacht tussen klant en verkeersschool Hielkema niet opgelost? Verkeersschool Hielkema hanteert de algemene voorwaarden van de BOVAG. In dit geval zal de klacht worden gemeld bij de BOVAG. BOVAG probeert om voor beide partijen een aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet, dan wordt de klacht/meningsverschil aan de geschillencommissie voorgelegd. Het besluit van de BOVAG is bindend.

 Hielkema Verkeersschool

 Saturnus 5
 8448 CC Heerenveen
 Tel. 0513 - 62 42 04

 info@hielkema-vekeersschool.nl

 [www.hielkema-verkeersschool.nl](http://www.hielkema-verkeersschool.nl)

 IBAN: NL28 RABO 0326.4089.16

 KVK Leeuwarden: 01056882

 BTW-Nr: NL8144.49840.B.01

**Klachtenformulier**

Achternaam en voornaam (leerling) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail adres : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel. Thuis : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel. Mobiel : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Naam bedrijf (indien van toepassing) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Contactpersoon bedrijf : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefoonnummer bedrijf/contactpersoon : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klacht ontvangen door : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum klacht ontvangen : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tijdstip klacht ontvangen : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klacht ontvangen via : Telefoon - Email – Balie – Face to Face
 (omcirkelen wat van toepassing is)

Omschrijving van de klacht:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klachtformulier ontvangen door directeur op : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klacht wordt in behandeling genomen : Ja - Nee

 (omcirkelen wat van toepassing is)

Klacht wordt **niet** in behandeling genomen, reden:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum wanner klant op de hoogte is gebracht : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klant is hiervan op de hoogte gebracht door : **Directeur**

Klant is hiervan op de hoogte gebracht d.m.v. : Telefoon - Email – Brief
 (omcirkelen wat van toepassing is)

Klacht wordt **wel** in behandeling genomen

Mogelijke oorzaak/aanleiding van de klacht (indien de oorzaak van de klacht bij een derde ligt (b.v. leveranciers) moet de naam en plaats geregistreerd worden)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ondernomen actie:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum afhandeling : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klant is hiervan op de hoogte gebracht door : **Directeur**

Klant is hiervan op de hoogte gebracht d.m.v. : Telefoon - Email – Brief
 (omcirkelen wat van toepassing is)

Klacht tussen klant en verkeersschool Hielkema is niet opgelost.

Klacht is doorgezet naar de BOVAG op : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Klacht is doorgezet naar de BOVAG door : **Directeur**Klacht is doorgezet naar BOVAG d.m.v.: Telefoon - Email – Brief

 (omcirkelen wat van toepassing is)