

Klachtenprocedure Van Kraaij Educatie

Natuurlijk doen we er alles aan om fouten te voorkomen. Heb je klachten? Neem dan contact met ons op. We streven ernaar jouw klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid op te lossen.

Voor de behandeling van klachten van administratieve aard of over de inhoud van de educatie zijn we telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door Van Kraaij Educatie binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Hiervan wordt alleen beargumenteerd afgeweken. Bij afwijking wordt de klagende partij op de hoogte gesteld en er moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Van Kraaij Educatie per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Bart van Kraaij, bereikbaar via bart@vankraaijeducatie.nl en 06-10203441.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld en minimaal 2 jaar gearchiveerd, conform de richtlijnen van NRTO.

Klacht is een kans

Een klacht is voor ons een mooie kans om het in het vervolg beter te doen. Daarom werken wij ook volgens de volgende richtlijnen en stappen:

1. We luisteren actief naar de klant en onderbreken hem/haar niet. Zodra een klant een klacht heeft, geven we hem de gelegenheid om deze aan ons door te geven.
2. We leven mee, tonen begrip en proberen ons te verplaatsen in de situatie van de klant. Door jezelf in de klant te verplaatsen wordt het makkelijker om de klacht te begrijpen en mee te denken over een oplossing.
3. We proberen de klacht te concretiseren. Dit doen we door doorvragen, noteren en herhalen. Door de klacht zo specifiek mogelijk te maken kom je namelijk bij de kern van het probleem. Soms lijkt een klacht namelijk simpel, maar gaat er iets anders achter schuil.
4. Daarna vragen we om goedkeuring van de klant en of deze akkoord gaat met onze inzet.
5. Dan vragen we aan de klant: Wat is uw voorstel? Dit zodat de klant zelf met een oplossing kan komen die bij hem past. Dit betekent niet altijd dat deze oplossing de juiste is; we proberen dan nader tot elkaar te komen en samen te werken aan een geschikte oplossing.
6. Deze oplossing gaan we concretiseren: doorvragen, noteren en herhalen. Dit leggen we vast in een mail naar de klant, zodat hij/zij de oplossing ook op papier heeft staan.
7. Als laatste bedanken we de klant voor de klacht en het vertrouwen dat we dit voor hen gaan oplossen.

Elke klacht is terecht

Is een klacht altijd terecht? Ons antwoord daarop is ja, volgens het beeld van de klant op dat moment. De behandeling van de klant heeft bij ons hoofdzakelijk als doel weer tot elkaar te komen. Door het doorvragen wordt de klacht concreet, zichtbaar en voelt de klant zich serieus genomen.

Ons streven is dan ook altijd om een klacht te zien als een positief punt. Wij willen namelijk dat onze klanten altijd tevreden weggaan.

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Van Kraaij Educatie is aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Deze Geschillencommissie is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas een beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij Van Kraaij Educatie is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van Van Kraaij Educatie en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Werkwijze Stichting Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Er kan zowel door de afnemer als door Van Kraaij Educatie een beroep op de Geschillencommissie worden gedaan.

De uitspraak van de Geschillencommissie is voor Van Kraaij Educatie bindend.

Er is pas sprake van een geschil als er geen acceptabele oplossing bereikt is na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de afnemer schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de afnemer vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Voor meer informatie over de kosten die zijn verbonden aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie verwijzen wij u graag naar de [website van de Geschillencommissie](#).

Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kunt u contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

070-3105310