Klachtenprocedure

Bent u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, niet tevreden over LOGAVAK Opleidingsgroep BV, dan kunt u een klacht indienen. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Deze procedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

1. Definities

Cliënt
Een bedrijf die als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van LOGAVAK Opleidingsgroep BV

Docent
Een bij LOGAVAK Opleidingsgroep BV in dienst zijnde docent, dan wel een door LOGAVAK Opleidingsgroep BV ingehuurde docent.

Cursist
Degene die op grond van een overeenkomst een cursus volgt bij LOGAVAK Opleidingsgroep BV

Overeenkomst
De (schriftelijke)overeenkomst die de opdrachtgever met LOGAVAK Opleidingsgroep BV gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.

Klacht
Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot de geleverde diensten door LOGAVAK Opleidingsgroep BV.

Klager
De cliënt-cursist die zich met een klacht over een bij LOGAVAK Opleidingsgroep BV geleverde dienst tot LOGAVAK Opleidingsgroep BV wendt.

Backoffice
De administratie afdeling van LOGAVAK Opleidingsgroep BV vertegenwoordigd door Rens van der Burg.

2. Indienen van een klacht

2.1. Een klacht wordt schriftelijk via briefpost, danwel via het zenden van een email aan klachten@logavak.nl ingediend bij LOGAVAK Opleidingsgroep BV en bevat tenminste:

- Naam, adres en telefoonnummer van de klager, welke cursus, datum cursus, de naam van de docent dan wel de naam van de dienstverlener waarop de klacht betrekking heeft.
- Algemene gegevens over de overeenkomst
- Relevante informatie over de klacht (feiten,omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
- Datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2. Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij LOGAVAK Opleidingsgroep BV ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt LOGAVAK Opleidingsgroep BV de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door LOGAVAK Opleidingsgroep BV niet ontvankelijk worden verklaard.

2.4. Indien over het feit, dan wel de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd niet eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en bijvoorbeeld de docent waar de klacht betrekking op heeft, adviseert LOGAVAK Opleidingsgroep BV de klager om de klacht eerst zelf met de docent te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door LOGAVAK Opleidingsgroep BV niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar behoren bij de backoffice zijn ingediend.

2.6 Logavak hanteert een bewaartermijn voor klachten van 24 maanden.

3. Behandeling van een klacht

3.1. Indien LOGAVAK Opleidingsgroep BV van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van de klacht toegezonden aan degene tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken docent, medewerker of dienstverlener waarop de klacht betrekking heeft, zal worden verzocht om binnen 30 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de directie en/of een door de directie aangewezen persoon en er worden eventuele derden ingeschakeld indien nodig om een goed beeld te krijgen van het gebeurde.

3.4. Degene tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere medewerker die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen niet de beoordelaar zijn die de klacht behandelt.

3.5. De klachtbeoordelaar besluit of hij/ zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de beoordelaar indien hij/ zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.

3.6. De klachtbeoordelaar kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.7. De klachtbeoordelaar draagt er zorg voor dat partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden.

3.8. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

3.9 Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Commissie van kwaliteitshandhaving NRTO, T.a.v. commissie van kwaliteitshandhaving, Papiermolen 34, 3994 DK Houten, 030-2673778, info@nrto.nl

3.10 Logavak Opleidingsgroep BV acht de uitspraak van de geschillencommissie bindend en zal de eventuele hieruit voortvloeiende consequenties binnen een termijn van twee weken na de uitspraak van geschillencommissie conform uitvoeren.

4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht.

4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door LOGAVAK Opleidingsgroep BV in behandeling genomen indien:

- De klacht anoniem wordt ingediend.
- De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 weken, vóór indiening van de klacht plaatsgevonden.
- Het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid en de klager de klacht intrekt.

4.2. Een klacht kan door LOGAVAK Opleidingsgroep BV niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- Door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- Door de klager geen schriftelijke overeenkomst met LOGAVAK Opleidingsgroep BV overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en LOGAVAK Opleidingsgroep BV.

LOGAVAK Opleidingsgroep BV kan een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.

5. De uitspraak

5.1. LOGAVAK Opleidingsgroep BV komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen zes weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. LOGAVAK Opleidingsgroep BV grondt de uitspraak op de inhoud van de klacht en verstrekte gegevens alsmede, indien van toepassing, op klacht relevante informatie.

5.2. Indien naar het oordeel van LOGAVAK Opleidingsgroep BV de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet LOGAVAK Opleidingsgroep BV daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen LOGAVAK Opleidingsgroep BV verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.3. LOGAVAK Opleidingsgroep BV motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze per mail en per brief aan beide partijen.

6. Overige taken en verplichtingen van LOGAVAK Opleidingsgroep BV

6.1. LOGAVAK Opleidingsgroep BV draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en medewerker(s)/ procedure die de klacht betreft.

6.2. LOGAVAK Opleidingsgroep BV draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en betrokken medewerker(s).

6.3. De beoordelaar(s) kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken of voor enig handelen of nalaten als zijnde beoordelaar.

6.4. LOGAVAK Opleidingsgroep BV kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de algemene voorwaarden, de huisregels en het klachtenreglement.

7. Overige regelingen

7.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over LOGAVAK Opleidingsgroep BV en haar medewerkers.

7.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen LOGAVAK Opleidingsgroep BV en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist de directie.

7.3. Medewerkers en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.4. Dit reglement is in werking getreden per 2013 en bijgewerkt tot 2026.