

# Klachtenprocedure Instituut Onderwijs Ondersteuning Instondo B.V.

Geldig vanaf 1 januari 2023

Een geuite klacht wordt in principe zo goed mogelijk opgelost door de verantwoordelijke werknemer waar de klacht betrekking op heeft. Mocht de klacht volgens de klager niet afdoende worden afgehandeld, dan treed de volgende procedure in werking.

Binnen Instondo B.V. & Instondo Academy B.V. (verder samen genoemd als Instondo B.V) is mevrouw M. Kok, verantwoordelijk voor het aannemen van klachten. Een klacht is iedere melding van een klant van Instondo B.V. of deelnemer aan een cursus of studiebijeenkomst van Instondo Academy B.V., waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan.

## Aanname en beheer van klachten

Bij aanname van een klacht wordt een klachtdossier opgebouwd door de klachtenverantwoordelijke. Hier staat ten minste de volgende voorgeschreven gegevens in:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachten worden gedurende één jaar bewaard na de datum van afhandeling. De klachtenprocedure is door een ieder opvraagbaar bij de klacht-verantwoordelijke, en dient te worden verstrekt zonder opgaaf van reden.

Klachten worden schriftelijk via briefpost of via e-mail ingediend bij M. Kok (m.kok@instondo.nl). De klacht dient zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht te komen.

Klachten worden centraal geregistreerd onder toezicht van de klachtenverantwoordelijke.

De klager heeft te allen tijde inzage in het klachtendossier voor wat betreft voornoemde voorgeschreven gegevens. De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen vier weken een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

## **Klachtenafhandeling**

De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager en andere betrokkenen;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

## **Geschilbeslechting**

De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt wordt gewezen op de formele interne vervolgprocedure.

De klacht wordt in de formele interne vervolgprocedure voorgelegd aan de Geschillencommissie Instondo B.V. Afhankelijke van de klacht wordt er een geschillencommissie samengesteld onder leiding van de voorzitter; de heer A.C. Schelling, uitgever bij Convoy Uitgevers B.V.

De Geschillencommissie Instondo B.V.

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager en andere betrokkenen;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier

Het oordeel van de Geschillencommissie Instondo B.V. is bindend voor Instondo B.V. en dient binnen een termijn van 4 weken uitgevoerd te zijn.

## **Vertrouwelijkheid**

Instondo B.V., zijn personeel en/of voor Instondo B.V. werkzame personen zullen de door de opdrachtgever verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Instondo conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.