

## 1. Reikwijdte van deze regeling

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de dienstverlening van E-learning Wizard handelend onder de naam Civas Onderwijs & Kinderopvang (hierna te noemen: het bedrijf) en al haar gevoerde producten, merken en Academies.

Als klacht wordt gedefinieerd:

*Een formele uiting van onvrede over de dienstverlening van het bedrijf. Klachten kunnen op elke manier worden ingediend (mondeling, schriftelijk, digitaal, bij evaluatie).*

*Een klacht is een klacht, als de klager dit als zodanig aangeeft.*

## 2. Doel van de regeling

De klachtenregeling dient de volgende doelen:

- De klachtenregeling zorgt binnen het bedrijf voor een heldere, eenduidige en snelle afhandeling van klachten.
- De klachtenregeling geeft de afnemers van het bedrijf inzicht in de wijze waarop klachten kunnen worden gedeponereerd en helderheid over de wijze waarop hun klacht wordt behandeld.
- De klachtenregeling verschaft de leiding van het bedrijf inzicht in de omvang en de aard van de klachten over de dienstverlening.

## 3. Verantwoordelijkheid voor de klachtenregeling

- De Business Unit Manager van het bedrijf is verantwoordelijk voor de klachtenregeling.
- De Business Unit Manager beslist bij binnengekomen klachten of de klachtenprocedure van toepassing is en wordt gehanteerd.
- De Business Unit Manager ziet toe op een snelle en correcte afhandeling van de klacht, op de archivering van klachten binnen het bedrijf, en op de rapportage over de klachten.

## 4. Ontvangst van klachten

Klachten kunnen bij iedere medewerker binnenkomen. Dat betekent dat iedere medewerker alert moet zijn op klachten. Voor medewerkers geldt de volgende gedragscode:

- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over de eigen werkzaamheden, gaat hij bij de klager na of de klacht ook als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, meldt hij de klager dat de klacht als zodanig behandeld wordt en meldt hij de klacht bij de Business Unit Manager.
- Wanneer een medewerker een klacht verneemt over een andere medewerker, gaat hij bij de klager na of de klacht als zodanig bedoeld is. Indien dit het geval is, adviseert hij de klager om de

klacht in te dienen via de Business Unit Manager.

NB: Hiermee wordt voorkomen dat medewerkers klachten over collega's moeten doorgeven aan leidinggevenden.

- Wanneer medewerkers van de postadministratie bij de binnengekomen post uitingen van ontevredenheid van klanten tegenkomen, dragen zij die over aan de Business Unit Manager.

## 5. Klachtenprocedure

- De klacht komt bij een medewerker binnen en diezelfde dag doorgegeven aan de Business Unit Manager.
- Als de klacht mondeling is geformuleerd, vraagt de medewerker om een schriftelijke bevestiging.
- De Business Unit Manager verzoekt het secretariaat de schriftelijke klacht als zodanig te registreren.
- De klacht wordt door de Business Unit Manager intern besproken met de medewerker(s) die het aangaat.
- De Business Unit Manager past hoor en wederhoor toe met de klager.
- De Business Unit Manager beslist aan de hand van hoor en wederhoor of de klachtenprocedure wordt gehanteerd, en deelt dit mee aan de klager.
- De klager wordt geïnformeerd dat zijn klacht in behandeling is genomen.
- De Business Unit Manager informeert de betrokken medewerker(s).
- Indien er sprake is, of mogelijk sprake kan worden van een claim, wordt onmiddellijk de Business Unit Manager van E-learning Wizard BV, op de hoogte gesteld.
- De Business Unit Manager handelt de klacht af i.o.m. de betrokken medewerker(s).
- De Business Unit Manager neemt indien nodig verbetermaatregelen.
- De Business Unit Manager informeert de klager over de afhandeling.
- Het secretariaat draagt zorg voor de archivering van de klacht.

Als doorlooptijd van de klacht tot informeren over afhandeling geldt een termijn van ten hoogste drie werkweken. Indien wordt voorzien dat deze termijn uitloopt, wordt de klager hierover door de Business Unit Manager geïnformeerd.

## 6. Basisregeling

De klachtenprocedure geldt als een basisprocedure, waarin worden gewaarborgd:

- Snelheid van handelen
- Het belang van de klager
- De zorgvuldigheid t.o.v. de betrokken medewerker

De Business Unit Manager kan lichte uitingen van onvrede direct afhandelen als de klager ermee akkoord gaat.

## 7. Beroep

Wanneer een klacht niet opgelost kan worden, wordt een derde ingeschakeld. E-learning Wizard heeft hiervoor onderstaande onafhankelijke partij aangewezen. Het oordeel van deze onafhankelijke partij is bindend voor E-learning Wizard.

BOUT advocaten  
Ossenmarkt 7  
9712 NZ Groningen

<https://boutadvocaten.nl/contact/>

## 8. Registratie van klachten

- Het secretariaat registreert de klachten onder verantwoordelijkheid van de Business Unit Manager.
- Doel van de registratie om inzicht te krijgen in aard en omvang van de klachten over de dienstverlening.
- Ook klachten die niet ontvankelijk worden verklaard, worden geregistreerd met de reden van afwijzing.

## 9. Archivering van klachten

Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd door het secretariaat.

Het klachtendossier bevat:

- De klachtenbrief of –mail
- Het registratieformulier
- Alle interne en externe correspondentie over de klacht:
- Brieven
- E-mailberichten
- De informatie aan de klager over de afhandeling.

Op het klachtenarchief is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

## 10. Evaluatie en rapportage

Jaarlijks (in september) stelt het bedrijf een rapportage op over de uitvoering van de klachtenregeling.

Het rapport bevat:

- Het aantal klachten, uitgesplitst naar productgroep
- De aard van de klachten
- De corrigerende en/of preventieve maatregelen n.a.v. klachten (genomen of voorgesteld)
- Een evaluatie van de procedure op:

- Doorlooptijd: prestatie-indicator: 3 werkweken
- Effectiviteit: prestatie-indicator: opdracht behouden; geen nieuwe klacht.
- Gerealiseerde verbetermaatregelen

De medewerkers van het bedrijf worden over de jaarlijkse analyse van de klachten en de evaluatie van de klachtenregeling geïnformeerd, waarbij de privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.

Het rapport is geanonimiseerd en bevat geen verwijzing naar personen in welke zin dan ook.

#### 11. Communicatie over de klachtenregeling

- De klachtenregeling wordt na vaststelling door de Business Unit Manager van het bedrijf aan alle medewerkers bekend gemaakt via een interne mededeling.
- De klachtenregeling wordt op de server gezet.
- Op de websites van het bedrijf wordt gemeld dat er een klachtenregeling is waar men klachten kan indienen.

#### Meer informatie

Voor vragen over E-learning Wizard handelend onder de naam Civas Onderwijs & Kinderopvang of dit privacy statement kun je contact opnemen met:

Civas Onderwijs & Kinderopvang  
Aarhusweg 4-12  
9723 KK Groningen  
0596 – 85 54 51  
[onderwijs@civas.nl](mailto:onderwijs@civas.nl)