



## Klachtenprocedure

Het GRIEFELINSTITUUT/PPA hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze producten of diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Dit kan in de eerste plaats in een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke opleidingsmanager voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier.

### Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

### Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier. Dit formulier kunt u sturen naar:  
GRIEFELINSTITUUT/PPA  
Drs. E.H.M.C. Beerkens  
Postbus 83  
3890 AA Zeewolde

### Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt een onafhankelijk secretaris, mevr. C. Lamare, op de hoogte gesteld.

### De secretaris:

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld
- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
- vraagt u eventueel om meer informatie
- draagt de klacht over aan de directeur

### De directeur:

- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- bespreekt - als er een materieel of financieel belang is - de klacht met de leidinggevende van de betrokken afdeling van het GRIEFELINSTITUUT/PPA
- neemt een definitief standpunt in
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt

De secretaris zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie.

### **Wat registreren wij van uw klacht?**

De directiesecretaris houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indieningsdatum van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de naam van de secretaris
- de opleiding, cursus of training
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de secretaris. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?**

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter Mevr. drs. Van Erp en enkele commissieleden. De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

Beroepscommissie GRIEFELINSTITUUT/PPA  
Postbus 83  
3890 AA Zeewolde

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor het GRIEFELINSTITUUT/PPA.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.