

## **Klachtenprocedure**

### **Inleiding**

Dosaris hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. In de algemene voorwaarden en bij het signaleren van ontevredenheid tijdens werkzaamheden of evaluaties worden klanten geattendeerd op deze klachtenprocedure.

Onder een klachten wordt verstaan: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Dosaris.

De klachten worden op basis van vertrouwelijkheid behandeld. Het streven is klachten zo snel, effectief en zorgvuldig mogelijk af te handelen. Deze procedure is van toepassing voor klachten van deelnemers aan trainingen, opdrachtgevers of andere externe.

### **Doel van de procedure**

Dosaris wil klachten op een adequate afhandelen op zodanige wijze dat klachten snel en effectief worden opgelost. Dosaris neemt iedere klacht serieus en ziet dit als een kans om onze dienstverlening te verbeteren en andere klachten worden voorkomen.

### **Procedure**

#### *Indienen klacht*

Klanten kunnen schriftelijk of mondeling een klacht indienen. Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van de klant de volgende zaken in het schrijven op te nemen:

- Naam, adres en woonplaats
- De training of dienst die afgenomen is bij Dosaris;
- Een heldere beschrijving van de klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken of namen van betrokkenen.

De klacht kan opgestuurd worden naar:

Dosaris,  
Zandweg 33,  
3544 AA Utrecht

#### *Afhandeling klacht*

Schriftelijke klachten worden doorgestuurd naar de directeur. Samen met betrokken medewerker bespreekt de directeur de oorzaak van de klacht en welke stappen er al zijn ondernomen. Er wordt afgesproken wat mogelijkheden zijn om klacht op te lossen. Ook wordt vastgesteld wie de klacht verder afhandelt. Medewerker of directeur neemt contact op met de klant en handelt de klacht op de juiste wijze af en zo nodig voor een schriftelijke verantwoording aan de klant binnen 2 weken. De klacht en wijze van afhandeling worden doorgegeven aan kwaliteitscoördinator zodat dit gearchiveerd kan worden in het klachtenregister.

De directeur bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.

#### *Geschillenregeling*

Mocht Dosaris en de klant niet tot een oplossing komen kan de klant een beroep doen op de op de geschillenregeling zoals genoemd in de algemene voorwaarden:

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.

#### *Borging*

De directeur analyseert met kwaliteitscoördinator met behulp van het klachtenregister één keer per jaar de klachten op structurele zaken en formuleert zo nodig structureel voorstellen ter verbetering.

Aan de hand van het klachtenregister wordt nagegaan of de klachten snel en effectief zijn afgehandeld. Dit resulteert in een jaarlijkse analyse en verslag als onderdeel van het jaarlijks evaluatie kwaliteitsstelsel.