



## Klachtenprocedure

Januari 2010

Het Boerma Instituut hecht aan tevreden relaties. Daarom werken we steeds aan kwaliteit en streven ernaar klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mochten zich echter klachten voordoen, dan dienen deze op een effectieve manier te worden opgelost. Vaak is een misverstand de oorzaak van een klacht. Soms is een goed gesprek voldoende om onvrede weg te nemen, door erover te praten kan dat vaak makkelijk worden rechtgezet en is de klacht opgelost. Uitgangspunt is dan ook dat de klacht eerst besproken met een persoon die voor een oplossing kan zorgen maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag want we proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar klachten. Indien dit niet afdoende zou zijn hebben wij een klachtenprocedure en kan men bij een vertrouwenspersoon van het Boerma Instituut terecht. Uiteraard worden klachten in vertrouwen behandeld.

### *Wanneer kunt u een klacht indienen?*

Als u ergens ontevreden over bent. Dat kan zijn over huishoudelijke of administratieve- of andere zaken, een les of een medewerker.

De volgende gevallen nemen wij niet als klacht in behandeling:

De gebeurtenis is langer dan een jaar geleden voorgevallen;

U diende over hetzelfde onderwerp al eerder een klacht in.

### *Hoe kunt u een klacht indienen?*

U kunt een brief sturen naar het Boerma Instituut. Vermeld op de envelop: 'klacht', Een e-mail sturen naar [info@boerma.nl](mailto:info@boerma.nl) onder vermelding van klacht. Het standaard klachtenformulier invullen en opsturen naar Boerma Instituut, Legmeerdijk 227, 1432 KA Aalsmeer of per fax sturen naar 020-4415315.

### *Mondeling toelichten?*

U kunt uw klacht telefonisch toelichten of tijdens een persoonlijk gesprek op het Boerma Instituut. Dit kunt u ook aangeven in uw brief. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op om u uit te nodigen voor een gesprek. Het is dan ook belangrijk dat u het telefoonnummer vermeldt waarop u overdag bereikbaar bent.

Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. De klacht dient duidelijk omschreven te worden en kan nooit anoniem ingediend worden. Deze moet in ieder geval bevatten uw naam en adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet u de schriftelijke klacht ondertekenen. Zodra wij de schriftelijke klacht van u hebben ontvangen krijgt u hiervan binnen zeven dagen na ontvangst een bevestiging toegestuurd.

Als u klaagt over een bepaalde docent of medewerker, wordt die klacht behandeld door een ander. De persoon waarover u klaagt, wordt ook gehoord.



### *Wat gebeurt er met uw klacht?*

Uw klacht wordt in behandeling genomen en opgenomen in het klachtenregister van het Boerma Instituut. Onder vermelding van uw gegevens en de inhoud van uw klacht, de datum van melding van de klacht, het onderwerp waarover wordt geklaagd en wordt voor de duur van tenminste 2 jaar bewaard.

### *Ontevreden over de afhandeling van klacht?*

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een brief sturen naar:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

De kosten van het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie bedragen 75 euro voor consument of onderwijsinstelling die de klacht indient. Indien het geschil door de Geschillencommissie gegrond verklaard wordt, betaalt de 'verliezende' partij alsnog 150 euro.

### *Let op!*

Eventueel meegestuurde documenten worden niet teruggestuurd. Stuur daarom alleen kopieën van uw documenten toe.

## Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over het Boerma Instituut verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van mevrouw J. Boerma (vertrouwelijk); postadres: Legmeerdijk 227, 1432KA Aalsmeer. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam (bedrijf)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):
--------------------------

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:
-----------------------------

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

--

Datum: ...../...../.....

Handtekening: .....