

Klachten of verbetervoorstellen

Het kan zijn dat u een klacht wilt indienen, een verbetervoorstel heeft of een suggestie wilt doen. Deze zijn mondeling, telefonisch of schriftelijk, via een brief, een faxbericht of een mail, in te dienen. Wij zijn altijd blij met suggesties en verbetervoorstellen. Ook klachten zien wij als een bijdrage aan onze bedrijfsvoering. Aarzel niet om in deze gevallen contact met ons op te nemen. Als een klacht mondeling wordt ingediend, zal de medewerker proberen deze klacht zo goed mogelijk op te lossen. Is de klacht dan nog niet verholpen dan wordt u gevraagd de klacht alsnog schriftelijk in te dienen.

Wanneer wordt een klacht in behandeling genomen?

Hieronder vindt u een aantal punten die in uw klachtencorrespondentie terug moeten komen.

1. Voorzie de klacht van naam, adresgegevens en een datum.
2. Geef aan dat het gaat om een klacht.
Omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk: benoem datum, locatie, activiteit, betrokken personen en situaties zo eenduidig mogelijk.
3. Geef ook uw eigen gegevens duidelijk weer.
4. Geef aan wat u heeft gedaan om de klacht te voorkomen, dan wel te verhelpen.
5. Geef aan wat u verwacht met betrekking tot de afhandeling van de klacht.
6. Onderteken uw klachtbrief.
7. Uw klacht indienen aan:

Een klacht over Examinering, Leermiddelen, Trainingen en Producties:

Philyra Instituut
Postbus 54
3430 AB Nieuwegein

Een klacht over Opleidingsadvies, Kwalificatiestructuur, Onderzoek:

KOC Nederland
Postbus 54
3430 AB Nieuwegein

Noteert u het woord 'klacht' op de enveloppe.

Mailen naar Philyra of KOC kan via philyra@philyra.nl of koc@koc.nl.
Noteert u het woord "klacht" in de onderwerpbalk

Faxen t.a.v. de directie van KOC Nederland kan via 030-6071071
of t.a.v. de directie van Philyra Instituut via 030-6071040

Wat gebeurt er met mijn klacht?

1. Nadat uw klacht is binnengekomen ontvangt u van het secretariaat een ontvangstbevestiging. Hierin is aangegeven dat uw klacht is ontvangen en er wordt een streefdatum genoemd voor afhandeling. De streefdatum ligt vier weken na de datum van de ontvangstbevestiging.
2. Wanneer mocht blijken dat uw klacht niet binnen de gestelde termijn opgelost kan worden dan stelt de manager, die de klacht in behandeling heeft, u hiervan schriftelijk op de hoogte.
3. De manager zorgt voor afhandeling van de klacht en stelt u schriftelijk op de hoogte van het resultaat.
4. De organisatie onderneemt actie om de klacht te verhelpen, dan wel, om zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde probleem zich nogmaals voordoet.