



**RESCUE
EXPERIENCE**

Rescue Experience B.V.
p/a Noordlandseweg 23
2691 KG 's-Gravenzande

06-15570196 | 06-21634615
info@rescue-experience.nl
www.rescue-experience.nl

KvK: 84483547
BTW: vrijgesteld
IBAN: NL63 BUNQ 2066 4489 07

Klachtenprocedure

Inleiding

Rescue Experience B.V. tracht onderwijs, trainingen en overige diensten naar eenieders tevredenheid te leveren. Desondanks kan zich onverhoopt de situatie voordoen dat u als cliënt toch ontevreden bent over onze dienstverlening. Als uiting hiervan kunt u een klacht indienen conform deze klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure heeft ten doel het voorkomen van klachtherhalingen door klachten te registreren en te evalueren binnen Rescue Experience B.V.

Uitgangspunten

1. Klachten worden serieus, integer en vertrouwelijk behandeld.
2. Na registratie wordt een klacht toegewezen aan een klachtbeheerder.
3. Een klachtbeheerder is een directielid van Rescue Experience B.V.
4. De klacht wordt afgehandeld door de toegewezen klachtbeheerder.
5. Deze klachtbeheerder doet onderzoek naar de oorzaak van de klacht en geeft advies aan de directie van Rescue Experience B.V. over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
6. Alle relevante informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier.
7. De inhoud van een klacht en persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
8. De klachtbeheerder doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
9. De klager heeft een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

Preventieve maatregelen

1. Teneinde klachten te voorkomen wordt de tevredenheid van cursisten beoordeeld.
2. Na afloop van iedere opleiding of training ontvangen cursisten een evaluatieformulier.
3. Het evaluatieformulier geeft een indruk hoe cursisten de cursus en individuele onderdelen daarvan beoordelen en waarderen.
4. Indien uit deze evaluatieformulieren aandachtspunten blijken, zal waar mogelijk aanpassingen worden gedaan.
5. Alle betrokkenen die werkzaamheden verrichten voor Rescue Experience B.V. zullen op de hoogte worden gebracht van de bevindingen uit de evaluatieformulieren.

Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend tot uiterlijk één week na de door Rescue Experience B.V. geleverde dienst. Dit kan uitsluitend schriftelijk (per brief of e-mail) en dient voorzien te zijn van de volgende ontvankelijkheidscriteria:

- datum verzenden van klacht;
- naam en adresgegevens klager;
- gedetailleerde omschrijving klacht en rol van klager hierin;
- gewenste situatie naar aanleiding van klacht.

Afhandeling van de klacht

De volgende stappen worden ondernomen om de klacht zo optimaal mogelijk af te handelen:

1. Binnen een termijn van 3 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging verstuurd, waarna de klacht in behandeling wordt genomen.
2. De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencommissie van Rescue Experience B.V., mits voldaan is aan de ontvankelijkheidscriteria.
3. Na ontvangst van de klacht wordt de klager binnen 4 weken schriftelijk geïnformeerd over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt zal klager tijdig hierover schriftelijk worden geïnformeerd. Hierbij zal een nieuwe reactietermijn worden vastgesteld.
4. De oorzaak van de klacht wordt onderzocht. Betrokken personen worden gehoord en relevante (elektronische) stukken worden ingezien met als doelen:
 - a. Onderzoeken van oorzaken en aanleidingen klacht;
 - b. Onderzoeken van rollen van betrokkenen;
 - c. Onderzoeken van oplossingen en mogelijkheden van klacht.
5. Aan de hand van de verzamelde informatie worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd.
6. Alle betrokkenen worden na behandeling van de klacht schriftelijk geïnformeerd over de uitkomsten van het klachtenonderzoek, conclusies en aanbevolen maatregelen.
7. Klager kan hierop reageren binnen 5 werkdagen na dagtekening. Indien klager niet tevreden is met resultaten van het klachtenonderzoek kan klager zich in deze periode wenden tot de beroepsprocedure.
8. Alle informatie wordt opgenomen in een klachtendossier van Rescue Experience B.V. Ter evaluatie en continue verbetering van de dienstverlening van Rescue Experience B.V. zullen de klachtendossiers, gedurende de periode van tenminste vijf jaar nadat de klacht is afgehandeld, worden bewaard.

Beroepsprocedure

Indien klager ontevreden is over de uitkomsten van de klachtenprocedure kan klager zich wenden tot deze beroepsprocedure. In dit geval wordt een beroep gedaan op een onafhankelijk externe bemiddelaar middels de principes van hoor en wederhoor. Deze onafhankelijk externe bemiddelaar zal per beroepsprocedure individueel worden toegewezen, waarvan de contactgegevens door Rescue Experience B.V. aan klager zullen worden verstrekt.



Direct nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld zal de toegewezen klachtbeheerder van Rescue Experience B.V. de onafhankelijk externe bemiddelaar verzoeken het aangetekende beroep binnen twintig werkdagen te behandelen. De onafhankelijk externe bemiddelaar is steeds bevoegd een uitspraak te doen in de vorm van een bindend advies. De contactgegevens van deze onafhankelijk externe bemiddelaar worden – indien gevraagd – onvoorwaardelijk versterkt door Rescue Experience B.V.

Klachtbeheerder

De ingediende klacht wordt niet beheerd door een klachtbeheerder indien desbetreffende klacht persoonlijk van toepassing is op desbetreffende klachtbeheerder. Een klachtbeheerder kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In dat geval zal er een plaatsvervanger optreden.

Stopzetting procedure

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken of als blijkt dat er bij de klager geen behoefte aan verder behandeling bestaat. Van het niet verder behandelen van de klacht wordt onder vermelding van reden, een schriftelijke mededeling gedaan aan de betrokken partijen.

