

Klachtenprocedure extern

Opgesteld: 24-05-2108
 Laatste herzien: 15-03-2022
 Door: HR

Levanimo Onderwijsadvies B.V. streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u, als klant, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen via onderstaand protocol. We vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken. Levanimo Onderwijsadvies B.V. beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

1. Klacht indienen

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht.
- Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief/e-mail:
 - uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
 - de datum waarop u uw brief/boodschap verstuurt
 - een eenduidige beschrijving van uw klacht met data en eventueel tijdstip
 - eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken
- U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke binnen onze organisatie, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen onze organisatie gesproken met eventuele betrokkenen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Novilo aanbrengt. Uiteraard wordt ook bij een ongegronde klacht contact opgenomen en de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Beheer

Alle gegevens die te maken hebben met deze klacht en de behandeling daarvan, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard. Natuurlijk zullen we gedurende dit gehele proces uiterst vertrouwelijk omgaan met alle gegevens.

5. Correspondentieadres

Uw klacht kunt u sturen naar:

Levanimo Onderwijsadvies B.V.

T.n.v. de klachtencommissie

Maassluisstraat 2

1062 GD Amsterdam

Het management van Novilo.