

## Klachten procedure Passievoorzorg

Passievoorzorg beschouwt iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om verzekerd te zijn van een goede afhandeling van uw klacht, heeft Passievoorzorg een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken, en dat deze naar tevredenheid wordt afgehandeld.

### Definities

**Klager:** Een (toekomstige) deelnemer/cursist van een door Passievoorzorg aangeboden training/cursus, dan-wel een (toekomstige) klant van Passievoorzorg.

**Klacht:** Iedere uiting van onvrede over een door Passievoorzorg uitgevoerde opdracht en/of aangeboden training/cursus.

**Klachtverantwoordelijke:** Directeur Passievoorzorg die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de specifieke klachtsituatie.

### Vertrouwelijk

Klachten worden door alle partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtverantwoordelijke een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Partijen brengen tot aan de afhandeling geen informatie over de klacht naar buiten, bijvoorbeeld via social media of aan derden.

### Heeft u een klacht?

#### Klacht indienen

- Je kunt een klacht alleen schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier op [www.passievoorzorg.nl](http://www.passievoorzorg.nl), via [trea@passievoorzorg.nl](mailto:trea@passievoorzorg.nl) of per post: Huisterheide 28, 8521 ND Sint Nicolaasga  
Op andere wijze ingediende klachten worden beschouwd als meldingen.
- Dien uw klacht uiterlijk binnen 8 dagen in nadat de situatie waarover u een klacht wilt indienen zich heeft voorgedaan. Als deze termijn is verstreken kan de directie besluiten de klacht toch te behandelen, indien er redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de klacht eerder kon worden ingediend.
- Binnen vijf dagen na ontvangst van uw klacht ontvang u een ontvangstbevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen.

#### Ontvankelijkheid

- Meldingen van typfouten, rekenfouten enzovoorts in cursussen worden niet gerekend als klacht maar als 'melding'. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen. Een klacht is pas een klacht als er sprake is van een structureel probleem of als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de deelnemer of klager schade heeft ondervonden.

#### Uw klacht wordt in behandeling genomen

- Uw klacht wordt in behandeling genomen door de eigenaar/directeur van Passievoorzorg, de klachtverantwoordelijke. Of indien u dat wenst door een onafhankelijke

klachtverantwoordelijke: mevrouw A. van den Berg, eigenaar van Verdienstelijk, 3e Vegelindwarsstraat 8, 8933 DK Leeuwarden

- Als de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, vragen of onduidelijkheden heeft, neemt zij contact met u op.

## Afhandeling van je klacht

- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van uw klacht contact met u op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, schriftelijk, telefonisch of via email.
- Uw klacht wordt in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen 4 weken niet realistisch is, dan word u geïnformeerd over de voortgang van de procedure.
- Na afronding van de klacht ontvang u een bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## Registratie

Alle, door Passievoorzorg ontvangen, klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende een termijn van 24 maanden.