

## Behandeling van klachten binnen TOZ

Technisch Opleidingscentrum Zuid doet er alles aan om uw cursus en studie zo goed mogelijk te laten verlopen. Heeft u opmerkingen of klachten laat het ons weten. We vragen U de klacht schriftelijk in te dienen. De klacht kan per mail worden verstuurd naar [info@to-zuid.nl](mailto:info@to-zuid.nl). Tevens is er een klachtenformulier te downloaden vanuit de website. Technisch Opleidingscentrum Zuid hanteert intern een klachtenprocedure, te vinden op onze website [www.technischopleidingscentrumzuid.nl](http://www.technischopleidingscentrumzuid.nl). Binnen 4 weken zal Technisch Opleidingscentrum Zuid reageren op deze klacht. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u de klacht indienen bij de geschillencommissie van de NRTO, de brancheorganisatie voor het particulier onderwijs.

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant of leerling over een geleverde dienst of product, of afspraak met Technisch Opleidingscentrum Zuid en die een negatieve invloed kunnen hebben. Herhaling van klachten dient te worden voorkomen door het wegnemen van de oorzaak ervan. De ontvangst en de opvolging van de klacht dient onmiddellijk met de klant te worden teruggekoppeld.

Indien een klacht na onderzoek gegrond is verklaard en de oorzaak aan Technisch Opleidingscentrum Zuid is toe te wijzen dan wordt overwogen de procedures aan te passen en corrigerende maatregelen toe te passen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Ook van afwijkingen wordt de oorzaak vastgesteld. Oorzaken kunnen liggen in het afwijken van de standaard procedures, constatering tijdens scholingsprocessen, verstoring van de goede gang van zaken of omdat initiatieven nog niet zijn geformaliseerd. Afwijkingen worden gebruikt om preventieve maatregelen vast te stellen.

- Voor ieder externe klacht wordt door de ontvanger bekeken wie er verantwoordelijk voor is. De verantwoordelijke is verantwoordelijk voor het oplossen, de afwikkeling, registratie en correcte terugkoppeling met de klant.
- De verantwoordelijke registreert klachten en communiceert intern met de leidinggevende over de follow-up.
- Overige registraties ter verbetering worden door de medewerker geregistreerd in een klachtenregister, welke tijdens het interne teamoverleg besproken wordt.
- De status van alle registraties hieromtrent en de eventuele structuren en trends van klachten worden onderzocht tijdens de directiebeoordeling.
- De corrigerende en preventieve maatregelen van de directie zijn er mede op gericht om doormiddel van aanpassing van de processen de kans op herhaling te verminderen en bij voorkeur geheel uit te sluiten.

