

Klachtenprocedure

Doel

Het doel van deze procedure is om klachten van deelnemers, bedrijven of andere betrokkenen zorgvuldig, objectief en binnen een redelijke termijn af te handelen. De procedure draagt bij aan kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Procesoverzicht (samenvatting)

<i>Stap</i>	<i>Verantwoordelijke</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Termijn</i>
1	Deelnemer	Indienen van een klacht	Direct
2	Medewerker binnendienst OBM Oost	Registratie van de klacht	Binnen 5 werkdagen
3	Directeur OBM Oost	Onderzoek & beoordeling	Binnen 10 werkdagen
4	Directeur OBM Oost	Antwoord / oplossing	Binnen 4 weken
5	Externe commissie	Beroep mogelijkheid	Binnen 2 weken na reactie
6	Directeur OBM Oost	Evaluatie en verbetering	Jaarlijks

1. Indienen van een klacht

Wie: Deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene

Werkwijze:

- Een klacht kan schriftelijk (per e-mail info@obm-oost.nl of per post tav Afdeling Klachten) worden ingediend.
- De klacht moet een duidelijke omschrijving bevatten van de situatie, datum en betrokken personen.
- Klachten worden gericht aan de Afdeling Klachten of via het [klachtenformulier](#) op de website van OBM-Oost.

2. Registratie van de klacht

Verantwoordelijke: medewerker binnendienst OBM Oost

Werkwijze:

- Registreert de klacht in het klachtenlogboek (met datum, naam, onderwerp, status).
- Stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de indiener met informatie over de verdere afhandeling.
- Draagt de klacht over aan de directeur, de accountmanager om,- her, en bijscholing of opleidingsadviseur Metaal/Mechatronica (afhankelijk van de aard van de klacht).

3. Onderzoek en beoordeling

Verantwoordelijke: Directeur OBM Oost (of bevoegde medewerker)

Werkwijze:

- De klacht wordt objectief onderzocht. Dit kan bestaan uit:
 - Gesprekken met de betrokkene(n)
 - Inzage in documenten, e-mails of cursusadministratie
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst datum vindt een eerste beoordeling plaats.
- Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd.

4. Antwoord en oplossing

Verantwoordelijke: Directeur OBM Oost

Werkwijze:

- De directeur formuleert een voorstel tot oplossing of een standpunt.
- De uitkomst wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager.
- Indien de klager akkoord gaat, wordt de klacht als afgehandeld geregistreerd.

Termijn:

- Uiterlijk 4 weken na ontvangst datum van de klacht.
- Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de vertraging en de verwachte termijn.

5. Beroep mogelijkheid

Verantwoordelijke: Onafhankelijke klachtencommissie of externe partij

Werkwijze:

- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan deze binnen 2 weken na ontvangst van het antwoord in beroep gaan.
- De klacht wordt dan voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie of een externe mediator (bijv. branchevereniging of erkend klachteninstituut).
- De uitspraak van deze instantie is bindend voor de organisatie.

6. Evaluatie en verbetering

Verantwoordelijke: Directeur OBM Oost

Werkwijze:

- Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geëvalueerd.
- Structurele verbeterpunten worden opgenomen in het kwaliteitsplan van de organisatie.