

Klachtenprocedure Exxaero
Aviation Academy

0 Definities

1 Doelstellingen

2 Procedure

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen door de kandidaat betreffende de dienstverlening door Exxaero ATO.

Klager

De kandidaat die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenfunctionaris

De Safety & Compliance Monitoring Manager.

De doelstelling van de klachtenprocedure zijn om:

1. klachten van kandidaten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. de oorzaken van klachten van kandidaten vast te stellen;
3. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

2.1 Informeren van de kandidaat

Exxaero Aviation Academy;

1. wijst de kandidaat erop dat zij een klachtenregeling hanteert, door dit op te nemen in het contract; deelt de kandidaat mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de
2. Inspectie Leefomgeving en Transport;

2.2 Interne klachtenprocedure

De klacht wordt ingediend bij Exxaero Aviation Academy BV (info@exxaero.com). Na binnenkomst zal de klacht binnen uiterlijk 14 dagen bevestigd worden. We streven ernaar binnen 4 weken de klacht te hebben

1. afgehandeld. Mocht dit niet lukken zal in onderling overleg de termijn worden verlengd.
Wanneer een kandidaat op enigerlei wijze Exxaero benadert met een klacht dan dient de Safety &
2. Compliance Monitoring Manager daarvan in kennis te worden gesteld;
De Safety & Compliance Monitoring Manager draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met
3. inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
5. De beslissing op de klacht wordt aan de kandidaat medegedeeld;
Wanneer in het contact met de kandidaat de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie
6. voorgelegd aan de Inspectie Leefomgeving en Transport;
7. Het eindoordeel van ILT is bindend.

2.3 Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd; De bewaartermijn van enige klacht bedraagt één jaar.
2. De Safety & Compliance Monitoring Manager registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd;
 - naar wijze van indiening als
 - mondeling
 - schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - klachten over praktijkvoering in het algemeen
 - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - klachten over werkwijze van/bejegening door Exxaero
 - Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
 - Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zal hiervan schriftelijk verslag worden gedaan, waarna de Safety & Compliance Monitoring Manager en de kandidaat dit verslag tekenen.

2.4 Verantwoordelijkheden

De Safety & Compliance Monitoring Manager is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de

1. klachten;
2. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Exxaero afgehandeld te zijn;
3. De Safety & Compliance Monitoring Manager zorgt voor een reactie naar de klager;
4. De Safety & Compliance Monitoring Manager houdt het klachtendossier bij;
5. Het klachtendossier zal voor een periode van vijf jaren door Exxaero worden bewaard.

2.5 Analyse van de klachten

1. De Safety & Compliance Monitoring Manager verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
De Safety & Compliance Monitoring Manager doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe
2. klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

2.6 Intern bespreken

Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor van Exxaero

1. besproken;
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;

De Safety & Compliance Monitoring Manager is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering

3. en het maken van een analyse.

2.7 Preventieve actie

Op grond van de jaarlijkse analyse van de Safety & Compliance Monitoring Manager beslist Exxaero over de

1. te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;

De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de Safety and Compliance

2. Review Board.