

## Klacht indienen

Klachten dienen op schrift te worden gemeld bij de Backoffice van Paars Partnerschap. Dit kan via 2 routes.

1. Paars Partnerschap  
T.a.v. Backoffice  
Postbus 136  
8900 AD Leeuwarden
2. E-mail: [info@paarspartnerschap.nl](mailto:info@paarspartnerschap.nl)

Klachten die anders dan bovenstaand worden ingediend kunnen niet in behandeling worden genomen.

## Betrokken functionarissen

De betrokken functionarissen kunnen verschillen afhankelijk van de aard van de klacht.

1. Klachten met betrekking tot de centrale organisatie
  - Backoffice (administratief verantwoordelijk)
  - Projectleider (behandelaar klacht)
  - Contractmanager (eindverantwoordelijk)
2. Klachten met betrekking tot uitvoering van een opleiding
  - Backoffice (administratief verantwoordelijk)
  - Directeur uitvoerend(e) ROC('s) (behandelaar klacht)
  - Contactmanager (eindverantwoordelijke)

## Ontvangst

Binnen 2 werkdagen wordt vanuit de backoffice een ontvangstbevestiging verstuurd.

De behandelaar klacht ontvangt de klacht binnen 2 werkdagen.

## Klachtafhandeling

De behandelaar van de klacht doet onderzoek naar de oorzaak en het gevolg van de klacht. De behandelaar komt op basis van dit onderzoek met een passende oplossing/reactie en een schriftelijk voorstel ter afhandeling. De contractmanager beoordeelt het onderzoek en de reactie. Na akkoord van de contractmanager bericht de backoffice de melder van de klacht over de afhandeling. Er wordt gestreefd naar een klachtenafhandeling binnen 15 werkdagen. De backoffice houdt toezicht op dit termijn. Indien het termijn van 15 werkdagen niet haalbaar is, bericht de backoffice de melder hier uiterlijk op de 12e werkdag over.

## Kwaliteitsborging

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Om de kwaliteit van de samenwerking tussen Defensie en Paars Partnerschap te waarborgen wordt de aard en de wijze van afhandeling van klachten geregistreerd.