

## KLACHTENREGELING OPLEIDINGEN, CURSUSSEN EN TRAININGEN

### 1 Begripsomschrijving

- Klacht:* elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Mibacu bv, door of namens de klant (cursist danwel opdrachtgever) kenbaar gemaakt
- Klager:* de klant of diens vertegenwoordiger, die een klacht uit
- Klachtenfunctionaris:* de persoon, werkzaam binnen Mibacu bv, die zorgdraagt voor behandeling van de klacht
- Klachtenregistratieformulier:* een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de klachtenregeling

### 2 Doelstellingen

De doelstellingen van deze klachtenregeling zijn:

- vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3 De interne klachtenprocedure

- a Wanneer een klant of diens vertegenwoordiger op enigerlei wijze Mibacu bv benadert met een uiting van ongenoegen, ontvangt de klager een exemplaar van deze schriftelijke klachtenregeling.
- b De klachtenfunctionaris tracht in eerste instantie in een persoonlijk gesprek samen met de klant tot een oplossing te komen.
- c Indien geen oplossing gevonden wordt, dient de klant een schriftelijke klacht in; een klacht dient altijd ondertekend te zijn en bevat tenminste naam en adres van de indiener, dagtekening en een omschrijving van de klacht.
- d De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in het intern klachtenregister en er wordt een klachtdossier aangemaakt.
- e De klachtenfunctionaris bevestigt de klager binnen één week nadat de schriftelijke klacht is binnengekomen schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat binnen vier weken na indiening van de klacht schriftelijk op de klacht zal worden gereageerd. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de verlengde termijn waarbinnen zal worden gereageerd.
- f De klachtenfunctionaris:
  - bestudeert het klachtdossier en verzamelt verdere relevante informatie,
  - wint eventueel nadere informatie in bij de klager,
  - beoordeelt alle informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager,
  - bespreekt de klacht en de informatie met een ander binnen Mibacu bv of docentenkorps als check op de eigen interpretatie,
  - neemt een standpunt in,
  - legt het standpunt vast in het klantdossier en verwerkt het verloop van de klachtenprocedure in het klachtregister.
- g De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over het ingenomen standpunt, en wijst de klager op de mogelijke vervolgpprocedure, indien deze niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt.

- h Wanneer naar oordeel van de klant de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt door de klachtenfunctionaris de hulp van een onafhankelijke mediator, te weten Michel Graumans ([www.michelgraumans.nl](http://www.michelgraumans.nl)), ingeroepen om alsnog te proberen de klacht naar tevredenheid af te handelen. Uitspraak van Michel Graumans is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door de klachtenfunctionaris snel afgehandeld.
- i Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd, de klager kan indien gewenst ten allen tijde inzage krijgen in het betreffende klachtendossier.

#### **4 Analyse en verwerking van klachten**

- a Het klachtendossier wordt drie jaar bewaard, de registratie van de klacht blijft zeven jaar in het klachtenregister opgenomen.
- b Jaarlijks worden de binnengekomen en afgehandelde klachten door de klachtenfunctionaris geanalyseerd. De analyseresultaten worden intern besproken, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van Mibacu bv.