

Klachtenprocedure Z11made

Inleiding

Z11made tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een deelnemer/cursist niet tevreden is over het contact met en de nazorg door Z11made. In dat geval kan een deelnemer/cursist, binnen één maand na de gebeurtenis, een klacht indienen bij een bevoegde medewerker of de directie.

Klachten worden door beide/alle partijen serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat berichtgeving hierover uitsluitend plaatsvindt tussen partijen zonder vermeldingen op o.a. sociale media totdat er een uitspraak over de afhandeling over de klacht door de directie dan wel de klachtencommissie bekend is. Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering van de dienstverlening binnen z11made.

In dit protocol worden het doel van de klachtenprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven.

De klachtenprocedure

Klachten dienen binnen één maand na de constatering aan een bevoegde medewerker of de directie van Z11made te worden gemeld door de klager persoonlijk.

Definities

Klacht: een afwijking van elke aard die is vastgesteld door de klagende partij. Binnen één maand na het ontstaan van de aanleiding dient de klacht mondeling of schriftelijk (afhankelijk van het klachtniveau) gemeld te worden bij een bevoegd medewerker of de directie van Z11made.

Klager: deelnemer/cursist die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van een bevoegd medewerker of de directie van Z11made uit of geuit heeft.

Deelnemer/Cursist: degene die op het moment van het indienen van de klacht ingeschreven staat of deelneemt aan een opleiding/cursus/training/coaching.

Klachtencommissie: Een onafhankelijk persoon die de klacht afhandelt indien na een uitspraak van de directie de klagende partij dit wenst. De naam van het commissie lid wordt bij melding van een geschil door Z11made bekend gemaakt.

Actie in uw zaak, rust in het hoofd

Doel van de klachtprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen en het zoeken naar mogelijkheden tot verbetering van de dienstverlening.

Klacht niveau en ontvangende partij

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Temperatuur lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Trainer/coach Z11 Made of bevoegd medewerker van Z11made	Mondeling of Schriftelijk (email/post)
Over trainer / andere cursist	Gedrag, competentie	Bevoegd medewerker van Z11made of Directie Z11made	Mondeling of Schriftelijk (email/post)
Inhoud Training / Coaching / Opleiding	Voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Bevoegd medewerker van Z11made of Directie Z11made	Schriftelijk (email/post) voorzien van bijlage voorbeeld
Over directie		Bevoegd medewerker van Z11made of Directie Z11made	Schriftelijk (email/post)
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie	Klachtencommissie	Schriftelijk (email/post)

De klachtenprocedure

1. De klager zendt of geeft de klacht aan de ontvangende partij.
2. De ontvangende partij voor laagdrempelige klachten geeft binnen drie werkdagen een bevestiging van de klacht en doet binnen drie werkdagen een voorstel voor een verbetering of traject voor verbetering.
3. De ontvangende partij van een klacht over personen of de lesinhoud geeft binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht en een voorlopig overzicht van de opvolging waaronder de verwachte respons tijd.
4. De directie bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt waarna per ommekeer de klager wordt geïnformeerd met verklaring van de reden indien de klacht niet in behandeling genomen wordt (kan worden) bijv. wegens onvoldoende gegevens of als de klacht niet van toepassing is op Z11made.
5. De directie van Z11made is bevoegd tot het doen van een uitspraak over de klacht en eventuele daaraan gekoppelde aanpassingen.
6. Uiterlijk binnen acht weken zal een opgevolgde klacht afgehandeld zijn tenzij tussentijds een langere tijd noodzakelijk is. Indien meer tijd nodig is voor het afhandelen dient de ontvanger van de klacht dit schriftelijk of per email door te geven aan de klagende partij op het moment dat dit duidelijk is.
7. Van de uitspraak van de opvolging van de klacht wordt de klagende partij(en) in kennis gesteld binnen de gestelde tijd.
8. De eventuele uitvoering van de aanpassingen dienen zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd waarvan de klagende partij wordt geïnformeerd na uitvoering.
9. Indien uit de uitspraak volgt dat aanpassingen moeten worden uitgevoerd die langer duren dan de klachtafhandeling (=bepaling van de oplossing), dient dit te worden meegedeeld aan de klagende partij.
10. Indien de klagende partij(en) de uitspraak van een –al dan niet in behandeling genomen- klacht niet accepteert kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.
11. De klagende partij geeft aan de directie aan dat zij contact wil opnemen met de klachtencommissie.
12. De directie zal de klachtencommissie hiervan in kennis stellen.
13. De directie zal alle stukken over de klacht –nu een geschil- zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtencommissie en bericht hierover de klagende partij.

14. De klachtencommissie bestaat uit een door de directie aangewezen onafhankelijke persoon te weten Jop Reijnders, founding partner van advocatenkantoor Reijnders te Eindhoven.
15. Zo nodig wordt op verzoek van de klagende partij door de klachtencommissie gezocht naar een andere persoon (groep van personen) indien de klagende partij van mening is dat de onafhankelijkheid aantoonbaar niet gegarandeerd is.
16. De klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of geschil verder met de klagende partij opnemen.
17. De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle/beide partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen (ook als statutair de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt).
18. Klachten worden geregistreerd door de directie van Z11made. En voor een termijn van twee jaar na afhandeling, al dan niet via de klachtencommissie, bewaard.
19. De registratie van geschillen wordt bijgehouden door de klachtencommissie.
20. De directie verwerkt de gegevens, maakt jaarlijks een analyse en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten evenals ter verbetering van dienstverlening.