

IFBK | Instituut voor Familiebedrijfskunde

Klachtenregeling

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

cliënt

een deelnemer of een opdrachtgever tot een bedrijfsopleiding

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door IFBK, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt

klager

de deelnemer van een leergang op basis van een open inschrijving of van een bedrijfsopleiding, een cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

klachtenprocedure

de door IFBK gehanteerde procedure voor behandeling van klachten

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door IFBK gehanteerde klachtenprocedure

klachtenfunctionaris

de persoon of de personen, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen

klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

geschillencommissie

commissie ingesteld door IFBK en de klager gezamenlijk waar kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door IFBK aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt

2. DOELSTELLINGEN en UITGANGSPUNTEN

1. De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

- het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- voor IFBK werkzame personen trainen in cliëntgericht reageren op klachten
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

2. De uitgangspunten van de klachtenregeling zijn

- Een klacht zal altijd in behandeling worden genomen
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld
- Een klacht waarover geen overeenstemming kan worden bereikt tussen IFBK en klager wordt ter beslechting voorgelegd aan een onafhankelijke instantie

IFBK | Instituut voor Familiebedrijfskunde

Klachtenregeling

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De directie wijst de cliënt erop dat IFBK een klachtenregeling hanteert en deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om klachten die niet door IFBK kunnen worden opgelost voor te leggen aan de geschillencommissie.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze IFBK benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld
2. De betrokken directeur tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris(sen)
3. De betrokken directeur respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de geschillencommissie
7. Klachten worden binnen een termijn van vier maanden afgehandeld. Indien deze termijn niet kan worden behaald, zal de deelnemer onverwijld daarvan schriftelijke op de hoogte worden gebracht waarbij tegelijkertijd een indicatie wordt gegeven van de nieuwe afhandelingstermijn

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door een directielid
 - II. klachten over werkwijze van/bejegening door een docent
 - III. klachten over werkwijze van/bejegening door een voor IFBK andere werkzame persoon
 - IV. klachten over de kwaliteit van het lesmateriaal
 - V. klachten over de kwaliteit van de onderwijsactiviteit
 - VI. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - VII. klachten over de operationele ondersteuning van de opleiding
 - VIII. klachten over de faciliteit waar de onderwijsactiviteit heeft plaats gevonden
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken directeur en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken directeur en daarna de klachtenfunctionaris(sen) zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten

IFBK | Instituut voor Familiebedrijfskunde

Klachtenregeling

2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier
3. De betrokken directeur houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse binnen de directie besproken
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
2. De te nemen maatregelen worden waar nodig met de voor IFBK werkzame personen besproken

10. GESCHILLENCOMMISSIE

1. Indien een klacht niet kan worden opgelost op basis van de door IFBK aan klager voorgestelde wijze wordt de klacht voorgelegd aan een geschillencommissie. Als geschillencommissie zal fungeren:
 - een beroepsvereniging waarvan klager lid is en waarvoor IFBK terzake als opdrachtnemer fungeert
 - voor alle andere klachten een door IFBK en klager in onderling overleg aan te wijzen mediator die geregistreerd staat in het register van het Nederlands Mediation Instituut (NMI)
2. IFBK en de klager dragen in gelijke delen de kosten van de geschillenbeslechting
3. Het oordeel van de geschillencommissie is voor IFBK en klager bindend
4. IFBK draagt zorg voor een snelle uitvoering van de consequenties van een oordeel van de geschillencommissie