

# Klachtenregeling

## 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- cliënt: een cursist, examenkandidaat of instructeur;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klager jegens een instructeur, medewerker van CIBOT of onder de verantwoordelijkheid van CIBOT werkzame personen over de totstandkoming en/of de uitvoering van een cursus, examen of opdracht, of de kwaliteit van dienstverlening;
- klachtenfunctionaris: de persoon die belast is met de afhandeling van de klacht.

## 2 TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle werkzaamheden van CIBOT of cursussen die volgens de richtlijnen van CIBOT door derden onderwezen worden.

## 3 DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten binnen een 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;
- verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## 4 INTERNE KLACHTPROCEDURE

- a. Indien een cliënt CIBOT benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar een directielid of Course Director, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting op de klacht te geven.
- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

- e. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- f. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## **5 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING**

- a. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **6 VERANTWOORDELIJKHEDEN**

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **7 KLACHTENREGISTRATIE**

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- d. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen intern besproken en ter besluitvorming voorgelegd.