

### 1. DOELSTELLING

Registreren en analyseren van ontvangen klachten en geconstateerde onvolkomenheden. Indien nodig het afhandelen van de klacht of het verbeteren van de onvolkomenheid. Vaststellen of de genomen corrigerende maatregelen doeltreffend zijn.

### 2. TE BORGEN PUNTEN IN DEZE PROCEDURE ZIJN

- \* Registratie en analyse van ontvangen klachten;
- \* Wat is een klacht;
- \* Afhandelen van de klacht of verbeteren van de onvolkomenheid binnen een vastgelegde periode;
- \* Controleren of de genomen maatregelen afdoende en doeltreffend zijn;
- \* Periodieke vergadering om de klachten te bespreken en deze in de toekomst trachten te voorkomen.

### 3. WERKWIJZE

#### 01 Ontvangst en definitie klacht

Onder het begrip klacht of onvolkomenheid wordt het volgende verstaan:

*Gevallen van onvolkomenheden en/of afwijkingen bij zaken die met kwaliteit te maken hebben. Zowel meldingen van derden als interne constatering worden als klachten of onvolkomenheid beschouwd.*

Een klacht kan gaan over:

- \* de inhoud van de aangeboden cursus
- \* de informatievoorziening
- \* de cursusleider
- \* de financiële afwikkeling
- \* ...

Een klacht kan op verschillende manieren binnenkomen: mondeling, per mail of brief. Een onvolkomenheid kan ook geconstateerd worden door een ieder die werkzaam is bij Rezulto bv. Bij mondelinge melding wordt altijd gevraagd om een schriftelijke omschrijving. Indien dit niet mogelijk is wordt de klacht schriftelijk omschreven door een medewerker van Rezulto waarna om bevestiging wordt gevraagd. Een klacht zal te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

#### 02 Interne communicatie klacht

De ontvangen klacht wordt telefonisch en/of per mail doorgegeven aan de directie en binnen 1 week door de directie behandeld. Er wordt 1 actiebewaker aangewezen, die de overige medewerkers op de hoogte houdt van het verloop van de klachtenafhandeling.



03 Ontvangstbevestiging klacht

Binnen 2 weken ontvangt de instantie/persoon die de klacht heeft gedeponereerd een schriftelijke ontvangstbevestiging van de actiebewaker.

04 Beoordeling klacht

De actiebewaker onderzoekt en beoordeelt de klacht of onvolkomenheid, eventueel in samenspraak met overige medewerkers/directie. Indien deze gegrond blijkt te zijn, zal er alles aan gedaan worden om de klacht op te lossen of de onvolkomenheid te verbeteren. Dit kan inhouden dat er corrigerende maatregelen genomen moeten worden om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Tevens wordt bepaald wie er verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht en binnen welke termijn.

05 Termijn oplossen / afhandelen klacht

De actiebewaker lost de klacht op of handelt deze af. Binnen 4 weken wordt de afhandeling van een klacht altijd teruggekoppeld naar de klant. Mocht er langere tijd nodig zijn om bv. onderzoek te doen, dan moet de melder van de klacht hierover worden geïnformeerd en tevens een indicatie krijgen wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

06 Geschillen

Indien de klacht naar het oordeel van de klant niet naar tevredenheid opgelost wordt zal een oplossing gezocht worden door middel van mediation waarbij het oordeel van de mediator bindend zal zijn voor beide partijen. Deze mediator en onafhankelijke derde is Mr. M. Meerman-Padt.

07 Registratie van klachten

Klachten en alle bijbehorende correspondentie en documentatie zullen worden opgeslagen in de map Correspondentie. Deze dossiers worden minimaal 2 jaar bewaard.

4. VERANTWOORDELIJK EN BEVOEGD

Louise Ross is verantwoordelijk voor de correcte naleving van, en controle op deze procedure. Mocht er een onafhankelijke derde nodig zijn vanwege een geschil zal Mr. M. Meerman-Padt geraadpleegd worden. Haar advies is bindend voor beide partijen. Bovenstaand persoon is tevens bevoegd voor het uitvoeren van deze procedure.