

## Klachtenregeling Nederlands MediaNetwerk Trainingen

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

- a. **klacht** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de trainer, door of namens de klant kenbaar gemaakt.
- b. **klager** de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- c. **klachtenprocedure** de door NMN Trainingen gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- d. **klachtenregeling** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door NMN Trainingen gehanteerde klachtenprocedure.
- e. **klachtenfunctionaris** de persoon of de personen, niet zijnde de trainer of medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- f. **klachtenregistratieformulier** een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.
- g. **NMN Trainingen** staat voor Nederlands MediaNetwerk Trainingen.

### 2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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

### 3. INFORMEREN VAN DE KLANT

De trainer en/of directie van NMN Trainingen:

1. wijst de klant erop dat NMN Trainingen een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de klant mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan mediator Harriët de Kroon van advocatenkantoor Harriët de Kroon.

#### 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze NMN Trainingen benadert met een klacht dan dient de betrokken trainer daarvan in kennis te worden gesteld.
2. Wanneer een klant een klacht deelt met de trainer, dan is de trainer verplicht deze te melden bij de klachtenfunctionaris van NMN Trainingen.
2. De betrokken trainer tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris(sen).
3. De betrokken trainer 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 klant medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de klant de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan mediator Harriët de Kroon van advocatenkantoor Harriët de Kroon.

#### 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 wijze van indiening als:
  - A. mondeling
  - B. schriftelijk - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de trainer.
    - II. klachten over de inhoud van de training.
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken trainer, de klant en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

## **6. VERANTWOORDELIJKHEDEN**

1. De betrokken trainer/medewerker en daarna de klachtenfunctionaris(sen) zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken trainer houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door NMN Trainingen 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 kwartaal worden de klachtgegevens op basis van een analyse door de directie van NMN Trainingen 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 kwartaalanalyse van de klachtenfunctionaris beslist NMN Trainingen over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan alle trainers.