

Klachtenregeling MARK Academy voor Leefstijl B.V.

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening, de opleiding en/of de trainer en/of de examenresultaten van opleider, door of namens de (ex) cursist kenbaar gemaakt.

Klager

De (ex) cursist of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door MARK Academy voor Leefstijl B.V. gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door MARK Academy voor Leefstijl B.V. gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Studentenbegeleider

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, die namens MARK Academy voor Leefstijl B.V. de cursist begeleid gedurende de opleiding.

Klachtenregistratieformulier

Een te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure. Het klachtenregistratieformulier is op de website van MARK Academy voor Leefstijl B.V. beschikbaar.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om een klacht van een Klager binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van Klager vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de (ex) cursist (Klager)

MARK Academy voor Leefstijl B.V.

1. Wijst de Klager erop dat MARK Academy voor Leefstijl B.V. een klachtenregeling hanteert, de tekst staat op de website van MARK Academy voor Leefstijl B.V.;
2. Deelt de Klager mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen.

De klachtenprocedure

1. Wanneer een Klager op enigerlei wijze MARK Academy voor Leefstijl B.V. benadert met een klacht dan dient de betrokken studentenbegeleider en/of klachtenfunctionaris en/of de examencommissie van MARK Academy voor Leefstijl B.V. daarvan in kennis te worden gesteld;
2. De studentenbegeleider tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen en altijd na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. De studentenbegeleider en 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 Klager medegedeeld;
6. Wanneer in het contact met de (ex) cursist de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan een derde persoon. De derde persoon is een onafhankelijk ingeschakelde jurist die de rol van mediator op zich zal nemen. Op basis van hoor en wederhoor zal Mr. D.P. van der Veer (Apeldoorn) een bindend advies geven. Alle partijen zullen zich hieraan conformeren en handelen conform het bindend advies.

Registratie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht;
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de studentenbegeleider en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier;
4. Klachten worden in het persoonlijk dossier van de betreffende Klager bewaard;
5. Klachten worden maximaal 2 jaren bewaard en daarna vernietigd.

Verantwoordelijkheden

1. De betrokken verantwoordelijke en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk afgehandeld te zijn. Indien een langere tijd dan 4 weken nodig is zal de Klager schriftelijk, voorzien van reden, op de hoogte worden gesteld.
4. De studentenbegeleider en/of de klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de Klager;
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

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.

Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse 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.

Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist MARK Academy voor Leefstijl B.V. 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.

Privacy

1. In het kader van privacy wetgeving worden alle registraties vertrouwelijk behandeld, conform wet- en regelgeving en volgens de AVG, als vermeld op de website van MARK Academy voor Leefstijl B.V.