

Klachtenprocedure

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker / docent van opleidingsinstituut Natuurgeneeskundig Centrum mag klachten van klanten ontvangen. De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op het klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze of door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgespeeld naar Hetty Lambert of Nicole Michiels (leidinggevend).

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- nummer klacht (te beginnen met het jaar, gevolgd door nummer klacht, bijvoorbeeld: 2010/001);
- datum ontvangst;
- naam klant;
- telefoonnummer;
- naam ontvanger (=medewerker);
- korte omschrijving klacht.

2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan Hetty Lambert of Nicole Michiels (leidinggevend) voorgelegd.

Indien de leidinggevenden de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan Pragyana Grimm, natuurgeneeskundig therapeut, als onafhankelijke derde, voorgelegd.

Er dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

De klacht wordt binnen 4 weken in behandeling genomen. Wij streven er naar om binnen 6 weken de klacht af te handelen en uitsluitel te geven aan de klant.

Indien na bemiddeling van de onafhankelijke derde geen oplossing wordt gevonden naar tevredenheid van de klant, is het Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.



2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de leidinggevende en de onafhankelijke derde, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

3. Verantwoordelijkheden

Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld door alle betrokkenen.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

De onafhankelijke derde is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht en voor bemiddeling tussen klant en leidinggevendenden van het opleidingsinstituut indien er door de leidinggevendenden geen oplossing voor de klacht is gevonden naar tevredenheid van de klant.

4. Registraties

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde systeem en bewaard voor een termijn van minimaal 3 jaar. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de leidinggevende.

5. Analyse van de klachten

De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de Hetty Lambert.

Zij doet hiervan periodiek verslag aan de medewerkers van het opleidingsinstituut.

Zij verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

Zij doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.