

Klachtenprocedure

Bent u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, niet tevreden over De Mensch, dan kunt u een klacht indienen. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Deze procedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

1. Definities

Cliënt	Een bedrijf of particulier die als opdrachtgever gebruik maakt van de onderwijsdiensten van De Mensch
Docent	Een bij De Mensch in dienst zijnde docent, dan wel een door De Mensch ingezette docent.
Cursist	Degene die op grond van een overeenkomst een cursus volgt bij De Mensch.
Overeenkomst	De (schriftelijke)overeenkomst die de opdrachtgever met De Mensch gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
Klacht	Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot de geleverde diensten door De Mensch.
Klager	De cliënt- cursist die zich met een klacht over een bij De Mensch geleverde dienst tot De Mensch wendt.
Backoffice	De administratie afdeling van De Mensch
DT	Het directieteam
Klachtbeoordelaar	Directieleden binnen de De Mensch organisatie die de klacht beoordelen

2. Indienen van een klacht

2.1. Een klacht wordt via email naar klacht@de-mensch.nl gemeld bij De Mensch en bevat tenminste (via het mailadres kan hiervoor een klachtenformulier worden aangevraagd):

- Naam, adres en telefoonnummer van de klager, welke cursus, datum cursus, de naam van de docent dan wel de naam van de dienstverlener waarop de klacht betrekking heeft.
- algemene gegevens over de overeenkomst
- relevante informatie over de klacht (feiten,omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2. Binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bij De Mensch ontvangt de klager een ontvangstbevestiging via de email.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt De Mensch de klager om deze gegevens binnen een termijn van 10 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door De Mensch niet ontvankelijk worden verklaard.

2.4. Indien over het feit, dan wel de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd niet eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en bijvoorbeeld de docent waar de klacht betrekking op heeft, adviseert De Mensch de klager om de klacht eerst zelf met de docent te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door De Mensch niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voorzover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar het oordeel van de Klachtencommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

3. Behandeling van een klacht

3.1. Indien De Mensch van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van de klacht toegezonden aan de directeur van de medewerker tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken directeur zal worden verzocht om binnen 20 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. De klacht zal door de directeur inhoudelijk in behandeling worden genomen.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de directeur en degene tegen wie de klacht gericht is en er worden eventuele derden ingeschakeld indien nodig om een goed beeld te krijgen van het gebeurde.

3.4. Als de klacht tegen een directeur is gericht, kan deze niet de beoordelaar zijn die de klacht behandelt. In dit geval zal de andere directeur de klacht in behandeling nemen.

3.5. De klachtbeoordelaar (directeur) besluit of hij/ zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de beoordelaar indien hij/ zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten.

3.6. De beoordelaar kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.7. De beoordelaar draagt er zorg voor dat beide partijen gelijklijk geïnformeerd zullen worden.

3.8. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door De Mensch in behandeling genomen indien:

- o de klacht anoniem wordt ingediend.
- o de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 6 weken, vóór indiening van de klacht plaatsgevonden.
- o het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid en de klager de klacht intrekt.

4.2. Een klacht kan door De Mensch niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- o door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- o door de klager geen schriftelijke overeenkomst met De Mensch overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en De Mensch

De Mensch kan een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren.

5. De uitspraak

5.1. De Mensch komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten maximaal binnen zes weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Mensch grondt de uitspraak op de inhoud van de klacht en verstrekte gegevens alsmede, indien van toepassing, op klacht relevante informatie.

5.2. Indien naar het oordeel van De Mensch de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet De Mensch daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de werknemer/ proceseigenaar op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen De Mensch verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.3. De Mensch motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze per mail en per brief aan beide partijen en in afschrift aan het DT. De Klachtenbeoordelaar kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de werknemer/ proceseigenaar die de klacht betreft of aan het DT of aan beide.

5.4. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak van De Mensch kan tegen de uitspraak beroep worden aangetekend. Het dossier zal dan worden toegestuurd aan een commissie bestaand uit een onafhankelijk klachtenfunctionaris, een onafhankelijk adviseur met ervaring in zorgorganisaties en een vertegenwoordiger van ENPP-Böhm GmbH (kwaliteitsinstituut dat toeziet op de kwaliteit van de opleiding psychobiografische zorg). Zij zullen tot een gezamenlijk oordeel/advies komen. Dit zwaarwegend advies zal door De Mensch worden opgevolgd, waarmee de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

5.5. Er kan bij een klacht maximaal een bedrag aan schadeloosstelling worden betaald conform het door de cliënt betaalde bedrag voor de specifieke dienst waarop de klacht betrekking heeft, overeenkomstig onze algemene en opleidingsvoorwaarden.

6. Overige taken en verplichtingen van De Mensch

6.1. De Mensch draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en medewerker(s)/ procedure die de klacht betreft.

6.2. De Mensch draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en betrokken medewerker(s).

6.3. De beoordelaar(s) kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken of voor enig handelen of nalaten als zijnde beoordelaar.

6.4. De Mensch maakt ten behoeve van het DT een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

7. Overige zaken

7.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over onderwijsactiviteiten van De Mensch en haar medewerkers.

7.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen De Mensch en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist het DT.

7.3. Medewerkers en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.4. Dit reglement treedt in werking op 01 - 02 - 2018