

Omgaan met klachten

Opleidingen, Trainingen en Workshops

Medusa Maritiem hecht veel waarde aan goed contact met klanten (opdrachtgevers, deelnemers aan trainingen). Tevredenheid van onze klanten staat hoog in het vaandel. Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u als klant. Wij willen leren van onze fouten door te luisteren en, mogelijk samen met u, te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Een klacht in het kader van een opleiding of training van Medusa Maritiem kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- u vindt onze informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- u vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- u vindt onze dienstverlening niet snel genoeg;
- u vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- u vindt dat een van onze medewerkers u niet correct heeft bejegend.

Heeft u een klacht?

- Klachten kunt u rechtstreeks (persoonlijk, per telefoon, per mail of schriftelijk) indienen bij Medusa Maritiem. Uw klacht wordt in eerste aanleg opgepakt door Joke Fröberg. Zij is binnen Medusa Maritiem verantwoordelijk voor ontwikkeling en uitvoering van het aanbod aan training en opleiding. En ze zal er alles aan doen om voor uw klacht een passende oplossing te vinden.

Toch kan het zijn dat u uiteindelijk (nog) niet tevreden bent.

- In dat geval kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris overeenkomstig onderstaande klachtenregeling. Deze formele klachtenregeling vormt een aanvulling op onze Algemene Voorwaarden.

KLACHTENREGELING

1. Begripsbepalingen

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een opdrachtgever of deelnemer jegens Medusa Maritiem over de totstandkoming en de uitvoering van de training, de

Omgaan met klachten

kwaliteit van de training of de hoogte van de factuur.

- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht; De externe klachtenfunctionaris is:
 - Erica Wits
 - ebwits@planet.nl
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend, tot uiterlijk drie maanden na het ontstaan van de situatie die aanleiding geeft tot de klacht;

2. Doelstellingen

- het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de opleidingen, trainingen en workshops met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

3. Informatie bij aanvang van de training of workshop

- Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Medusa Maritiem wijst haar deelnemers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat Medusa Maritiem een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de opleidingen, trainingen en workshops.
- De klachtenregeling wordt, evenals de algemene voorwaarden, aan de opdrachtbevestiging toegevoegd. De klachtenregeling wordt in de studiegids(en) evenals op de website opgenomen. Ook staat hierin vermeld bij welke onafhankelijke partij een klacht, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.

4. Klachtenprocedure

- Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
- Indien Medusa Maritiem wordt benaderd met een klacht, zal Joke Fröberg eerst proberen samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kunt u uw

Omgaan met klachten

klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

- De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris, ook als dit het handelen van de klachtenfunctionaris zelf betreft.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Het oordeel van de klachtenfunctionaris is voor Medusa Maritiem bindend en de eventuele consequenties worden door Medusa Maritiem snel afgehandeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.

5. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

Omggaan met klachten

- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
- 7. Klachtenregistratie**
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van twee jaar bewaard.
- Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen bij Medusa Maritiem besproken en ter besluitvorming voorgelegd.