

Klachtenprocedure Medilex Onderwijs B.V.

Algemeen

In beginsel wordt een geuite klacht zo goed mogelijk opgelost door de verantwoordelijke medewerker waarop de klacht betrekking heeft. Mocht de klacht volgens de klager niet afdoende worden afgehandeld, dan treedt de volgende procedure in werking.

Binnen Medilex Onderwijs is **Kevin Blommert, algemeen directeur**, verantwoordelijk voor het aannemen en afhandelen van klachten. Kevin Blommert is zodoende de klachtenverantwoordelijke.

Een klacht is iedere melding van een deelnemer aan een nascholing of e-learning van Medilex Onderwijs waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. Het moet duidelijk zijn dat de teleurstelling van de klant aandacht verdient op een hoger niveau binnen de organisatie.

Aanname en beheer van klachten

Klachten worden schriftelijk of per e-mail ingediend via info@medilexonderwijs.nl. Medilex Onderwijs zorgt ervoor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgeleid naar de klachtenverantwoordelijke.

Bij ontvangst van een klacht wordt door de klachtenverantwoordelijke een klachtdossier opgebouwd.

Hierin worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtenverantwoordelijke;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling of afgehandeld).

Klachten en afhandeling worden gedurende één jaar na afhandeling bewaard.

De klachtenprocedure is voor eenieder opvraagbaar bij Medilex Onderwijs en wordt zonder opgaaf van reden verstrekt.

Klachten worden gedurende de behandeling vertrouwelijk behandeld door alle betrokken partijen.

Klachten worden centraal geregistreerd onder toezicht van de klachtenverantwoordelijke.

De klager heeft te allen tijde inzage in het klachtendossier voor zover dit betrekking heeft op de hierboven genoemde gegevens.

De klachtenverantwoordelijke bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen werkdagen de ontvangst van de klacht en geeft aan dat de klacht in behandeling is genomen. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een voorstel voor afhandeling van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd onder vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen alsnog een reactie wordt gegeven.

Klachtenafhandeling

De klachtenverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt alle relevante informatie;
- wint indien nodig nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de verkregen informatie in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier indien gewenst met een andere medewerker binnen de organisatie als controle op de eigen interpretatie (vier-ogenprincipe);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

Geschilbeslechting

Indien de klager zich niet kan verenigen met het standpunt van de klachtenverantwoordelijke, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie uitgevoerd door.

Reset Partner

In de persoon van George Smits

Mediator

T: 073 - 61 00 544

E: info@resetpartner.nl

De geschillencommissie:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
- wint indien nodig nadere informatie in bij de klager en/of Medilex Onderwijs;
- beoordeelt het dossier en de verkregen informatie in verhouding tot de argumenten van de betrokken partijen;
- neemt een onafhankelijk standpunt in;
- informeert de klager en Medilex Onderwijs schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor Medilex Onderwijs. Eventuele maatregelen of afspraken die voortvloeien uit het oordeel worden binnen zes weken na de uitspraak uitgevoerd.