



Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepaling

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitspraak van ongenoegen betreffende de dienstverlening van Metafoor Academy, door of namens de klant kenbaar gemaakt.

Contactpersoon

De persoon die is aangesteld als contactpersoon voor de klant

Klager

De klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

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

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Geschillencommissie

De commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC).

Geschillenregeling

De bij de Geschillencommissie gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen partijen.

Reglement Geschillencommissie

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie is neergelegd.

Artikel 2: Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse



Artikel 3: Informeren van de klant

De contactpersoon

1. wijst de klant erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de klant mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie.
3. meldt de klant dat het Reglement Geschillencommissie kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 4: De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken contactpersoon daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken contactpersoon tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken contactpersoon respectievelijk 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 klant medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de klant de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Artikel 5: Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
 - naar wijze van indiening als
 - I. mondeling
 - II. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de contactpersoon;
 - II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening/onderwijs;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening/onderwijs;
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken contactpersoon en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

Artikel 6: Verantwoordelijkheden

1. De betrokken contactpersoon 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 betrokken contactpersoon houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Artikel 7: 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.

Artikel 8: Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor 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.

Artikel 9: Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Metafoor Academy over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening/onderwijs.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in het werkoverleg.