

## **Klachten/suggestie reglement Stichting Kushi Instituut Nederland (SKI)**

versie 001, dd 1-4-2011

Stichting Kushi Instituut Nederland verzorgt educatieve activiteiten. SKI wil staan voor kwaliteitsopleidingen. De medewerkers van SKI doen er alles aan om dit te bewerkstelligen. Toch kan het gebeuren, dat u als klant niet helemaal tevreden bent over onze opleidingen of de organisatie daarvan. Dan kan er een klacht/suggestie ontstaan. Met het oog op het behouden van onze kwaliteit of kwaliteitsverbetering nemen wij u klacht/suggestie graag serieus.

Als u een klacht/suggestie heeft over Stichting Kushi Instituut Nederland, kunt u zich in eerste instantie wenden tot uw contactpersoon bij SKI. Indien uw klacht/suggestie niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u zich met het klacht/suggestieformulier wenden tot het management van SKI. Het management doet zijn uiterste best om binnen 10 werkdagen met u tot een oplossing te komen.

### **Artikel 1. Definities**

- 1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:
- Stichting Kushi Instituut Nederland, hierna te noemen SKI: het leveren van dienstverlening op het gebied van opleidingen, cursussen en trainingen;
  - het management: de dagelijkse leiding van SKI;
  - de klager: degene die een klacht/suggestie indient.

### **Artikel 2. Indienen van een klacht/suggestie**

- 2.1 Een klacht/suggestie wordt uitsluitend middels het klacht/suggestieformulier ingediend bij het management van SKI. Relevante informatie over de klacht/suggestie zoals: feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd en wanneer klacht/suggestie is ontstaan zijn hierbij van essentieel belang om de klacht/suggestie goed af te kunnen handelen.

### **Artikel 3. Behandeling van een klacht/suggestie**

- 3.1 Een klacht/suggestie die binnenkomt over een opleiding wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de juiste persoon die belast is met de afhandeling van klacht/suggestie.
- 3.2 Alle klachten/suggesties over de opleidingen komen bij onze coördinator opleidingen mevr. J. Adamcova terecht.
- 3.3 Voor zover het gaat om de behandeling van klacht/suggestie die (één van) de leden van het management betreft, handelen de bestuurders dhr. Adelbert Nelissen en mevr. Louise Nelissen-Konijn van SKI de klacht/suggestie af.
- 3.4 De klacht/suggestieafhandelaar bepaalt of de klacht/suggestie gegrond is. De klacht/suggestieafhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht/suggestie en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De

eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klacht/suggestieformulier van SKI.

Binnen 3 werkdagen wordt contact opgenomen met de klager voor meer inhoudelijke informatie of indien dan al mogelijk voor de afhandeling.

- 3.5 SKI handelt de klacht/suggestie binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie.
- 3.6 SKI kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 2 weken verdagen. Van deze verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klacht/suggestieafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht/suggestie naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 3.7 Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossingsrichting kan deze dat binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke klacht/suggestieafhandeling kenbaar maken bij de Algemeen Directeur van SKI. Indien de klacht/suggestie na doorlopen van bovenstaande procedure niet naar tevredenheid van de klager en/of SKI kan worden afgerond, heeft de klager en/of SKI een beroepsmogelijkheid bij de onafhankelijke derde. Deze kan in onderling overleg worden aangesteld. De beslissing van de onafhankelijke derde is bindend. Eventuele consequenties zullen door SKI snel afgehandeld worden.

#### **Artikel 4. Niet in behandeling nemen van een klacht/suggestie**

- 4.1 Een klacht/suggestie wordt niet of niet verder in behandeling genomen door SKI indien:
- de klacht/suggestie anoniem wordt ingediend;
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht/suggestie hebben plaatsgevonden;
  - de klager de klacht/suggestie intrekt.
- 4.2 SKI is niet verplicht de schriftelijke klacht/suggestie te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet SKI, maar een derde partij onderwerp van de klacht/suggestie is.
- 4.3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht/suggestie wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 5. Overige taken en verplichtingen SKI**

- 5.1 SKI draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager die de klacht/suggestie betreft.
- 5.2 SKI draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klacht/suggestie en neemt deze mee in de jaarlijkse evaluatie.

#### **Artikel 6. Overige zaken**

- 6.1 Dit reglement treedt in werking op 1 april 2011