

Klachten/suggestie procedure
Stichting Kushi Instituut Nederland (SKI)
versie 004, dd 24-5-2018

Stichting Kushi Instituut Nederland (SKI) 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.
- 2.2 Na ontvangst van uw klacht/suggestie ontvangt de klant binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Op de klacht/suggestie wordt binnen 4 weken gereageerd.

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. Koji 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 alleen voor het SKI 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 altijd zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van een klacht en 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.
- 5.3 Alle klachten/suggestie en erbij horend correspondentie/materiaal wordt 2 jaar gearchiveerd.
- 5.4 De onafhankelijke derde instantie is mr. R.A.M. Breij, kantoorhoudende te Amsterdam

Artikel 6. Overige zaken

- 6.1 Dit reglement treedt in werking op 24 mei 2018