

Klachtenprocedure Cube online Academy

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van de behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van opdrachtgevers zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- De opdrachtgever zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld.
- Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure bestrijkt drie termijnen en heeft een doorlooptijd van maximaal 4 weken.

- Termijn één is de ontvangst van de klacht. De registratie van de klacht vindt plaats binnen drie werkdagen. De opdrachtgever ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Termijn twee is de afhandeling van de klacht. De klacht wordt binnen twee weken afgehandeld. Indien een langere periode nodig is om de klacht af te handelen, hoort u binnen de genoemde twee weken een nieuwe termijn.
- Termijn drie is, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, de uitspraak en het bindend advies van de onafhankelijke derde. De uitspraak wordt maximaal vier weken na ontvangst van de klacht aan opdrachtgever gecommuniceerd.

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Klachten van opdrachtgever worden door de eigenaren van Cube Consulting onderwijs ontvangen. Een klacht kan per e-mail worden ingediend door een e-mail te sturen naar info@cube-consulting.nl of door een bericht naar de verantwoordelijke die de offerte heeft getekend voor Cube Consulting onderwijs. De klacht wordt direct na ontvangst geregistreerd op het klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld of doorspeeld naar een collega, die over het desbetreffende offerte of onderwerp gaat.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- Nummer klacht
- Datum ontvangst
- Naam opdrachtgever
- Nummer van de offerte waar klacht op van toepassing is
- Telefoonnummer
- Naam ontvanger
- Korte omschrijving klacht

2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de opdrachtgever. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze voorgelegd aan een collega die over het desbetreffende onderwerp gaat.

Er dient te worden vermeld:

- Behandelaar van klacht
- Oorzaak
- Oplossing
- Datum

Doorlooptijd van klacht tot oplossing is maximaal vier weken. Bij de behandeling van de klacht kan een onafhankelijke derde betrokken worden betrokken. De bewaartermijn van de klacht is 2 jaar.

2.4 Onafhankelijke derde

Mochten wij samen niet tot een oplossing van de klacht komen, dan verwijzen wij u door naar onze onafhankelijke derde, het Nederlands Arbitrage Instituut. Telefoonnummer: 010-2816969, email: secretariaat@nai-nl.org

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele uitspraken worden binnen 14 dagen opgevolgd.

2.5 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de collega's, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen worden op het klachtenformulier aangegeven.

3. Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten. Eigenaren zijn verantwoordelijk voor de analyse van de klachten.

4. Registraties

Het klachtenformulier wordt opgeslagen op de computer in de map Klachtenprocedure (E:\Intern\Klachtenprocedure).

5. Analyse van de klachten

De klachten worden (geanonimiseerd) in de periodieke business update besproken, zodat iedereen op de hoogte is van mogelijke klachten en de afhandeling daarvan (leren, om herhaling te voorkomen).