



*Christel Heidemann
Akademie*

Klachtenprocedure Christel Heidemann Akademie

Klachten worden bij de Christel Heidemann Akademie gezien als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit.

Klachtenmanagement begint bij

1. luisteren en beoordelen
2. registreren
3. oplossen
4. terugkoppelen naar zowel student als binnen de organisatie

Daarna komt het proces van

5. analyseren
6. leren
7. doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie
-
8. klachteninstantie
9. bewaartermijn

De punten 1 tot en met 4 worden opgepakt door het officemanagement en de overige medewerkers. De punten 5 tot en met 7 worden uitgewerkt door de leiding en worden teruggekoppeld met, indien noodzakelijk, advies ter verbetering van de bedrijfsprocessen.

Ad 1. Luisteren en beoordelen.

De klachtgerechtigde wendt zich daarbij in eerste instantie bij voorkeur rechtstreeks tot de aangeklaagde met zijn / haar klacht om op deze wijze tot een oplossing te komen.

Het officemanagement is in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor klachten. Door middel van doorvragen bij studenten zowel telefonisch als fysiek op kantoor kunnen zij klachten filteren. Het officemanagement beoordeelt de klacht en lost indien mogelijk de klacht zelf op.

Kunnen zij de klacht niet zelf oplossen, dan overleggen zij met de Opleidingsmanager

In beide gevallen vullen zij een klachtenregistratieformulier in. Deze worden vertrouwelijk behandeld. (zie bepaling in opleidingsovereenkomst). De klacht dient tenminste binnen 4 weken na gebeurtenis of beslissing kenbaar te worden gemaakt.



**Christel Heidemann
Akademie**

Ad 2. Registratie

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van veranderingen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van een standaard registratieformulier (zie bijlage). Bijkomend voordeel van registratie van klachten kan zijn dat er toezicht is of de klacht correct is afgehandeld. Klachten dienen te worden ingediend bij Cees Tjeerdema, en/of Barbara Küper - Frerich, studieleiding Christel Heidemann Akademie.

De klacht wordt geregistreerd door de medewerkers op het officemanagement. Duidelijk moet zijn dat door iedere medewerker waar een klacht binnenkomt (ook interne klachten) een klachtenregistratieformulier dient te worden ingevuld. De ontvangen klacht gaat in kopie naar de desbetreffende medewerker, en naar de opleidingsmanager. De opleidingsmanager wordt probleemeigenaar van de klacht. De probleemeigenaar bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling en het vertrouwelijk karakter ervan.

Ad 3. Oplossen

Klachten dienen naar ieders tevredenheid te worden opgelost. Ernstige klachten, die bijvoorbeeld een claim kunnen veroorzaken, moeten met spoed worden opgelost in overleg met de leiding.

Zodra een klacht binnenkomt, zal daarop binnen een week gereageerd worden via een email of telefoongesprek met de deelnemer. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats. Mocht de procedure langer duren, dan wordt de deelnemer daarvan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt dat de klacht is opgelost.

Ad 4. Terugkoppelen

Terugkoppelen naar de student is belangrijk om een tevreden student te behouden en terugkoppeling binnen de organisatie is belangrijk voor de kwaliteitsverbetering, maar ook voor tevreden medewerkers. De opleidingsmanager is verantwoordelijk voor schriftelijke terugkoppeling door het officemanagement naar de student.

Ad 5. Analyseren

Door middel van registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. De klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. Aan de hand van deze categorisatie krijgen de kwaliteitsmedewerker en de opleidingsmanager informatie over en inzicht in de pijnpunten binnen de organisatie.

De oorzaak van de klacht moet hierbij centraal staan en niet de symptomen.

Deze managementinformatie zal worden verzorgd door de kwaliteitsmedewerker aan de hand van de klachtenregistratieformulieren.



*Christel Heidemann
Akademie*

Ad 6. Leren

Klachten zien als een leerproces doet het opleidingsinstituut groeien. Door de leiding wordt de tevredenheid bij de student gemeten na afhandeling van de klacht.

Ad 7. Doorvoeren en verbeteren

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop door opleidingsmanager gerichte verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

De opleidingsmanager zal naar aanleiding van de klachtenregistratie adviseren over verbeterpunten.

8. Mocht voorgaande proces niet voldoende zijn dan kan de klacht voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtenbureau.

Voor de Christel Heidemann Academie is dit: Annemieke Reitsma, Vis-à-Vis Mediation Sneek.
a.reitsma@visavismediation.nl Tel: 06-20109616

De eerste intentie is door middel van mediation-gesprekken het geschil op te lossen. Mocht het mediationtraject niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leiden, dan geeft het klachtenbureau een advies over de te nemen vervolg stappen. Dit advies is voor het opleidingsinstituut bindend.

9. De vastgelegde gegevens zullen bewaard worden voor een periode van tenminste twee jaar na afhandeling van de klacht.



Christel Heidemann
Akademie

Klachtenregistratieformulier

Naam	:	_____	Datum melding	:	_____
Adres	:	_____	Telefoon	:	_____
Postcode	:	_____	Woonplaats	:	_____
Studiedeel	:	_____	nummer	:	_____
Locatie	:	_____	Plaats	:	_____
Geregistreerd door	:	_____	Beoordeeld door	:	_____

Klachtenomschrijving:

Uitslag onderzoek/oorzaak:

Conclusie/actie:

Klacht afgehandeld door : _____ datum : _____

Voor gezien door : _____ datum : _____