



## Protocol Klachtenprocedure

FUNIQ BV  
Weteringdijk 27  
8161 SE Epe  
Tel: 0578-641080  
[info@funiq.nl](mailto:info@funiq.nl)  
[www.funiq.nl](http://www.funiq.nl)  
KvK: 61574546  
IBAN: NL 33 TRIO 0197 9810 03  
© FUNIQ BV 2015



## Klachtenprocedure funiQ

### Inhoudsopgave:

- I Inleiding
- II De klachtenprocedure
  - 1. definities
  - 2. doel van de klachtprocedure
  - 3. informele klachtprocedure
  - 4. formele klachtprocedure
- III De beroepsprocedure & de beroepscommissie

## I Inleiding:

funiQ tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een klant of deelnemer niet tevreden is over een scholing verzorgd onder de verantwoordelijkheid van funiQ. In dat geval kan een klant of deelnemer, binnen 3 maanden na uitvoering, een klacht indienen.

funiQ garandeert op voorhand dat alle klachten serieus worden genomen en vertrouwelijk worden behandeld. Een klacht kan worden ingediend bij funiQ op informele wijze of voor behandeling via de formele procedure.

Aan beide procedures zijn voor de indiener geen andere kosten dan eventuele reis- en portokosten verbonden. De indiener kan zich op zijn kosten laten bijstaan door een raadsman/vrouw.

In het protocol klachtenregeling van funiQ worden het doel van de klachtenprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven.

## II De klachtprocedure

### 1. definities

#### Klacht:

Iedere melding van een klant of deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is dat dit aandacht verdient in de organisatie.

#### Directie:

De directie van FUNIQ BV, mw. M.H. de Greef en mw. M.G.C. Kolfoort.

#### De klachtenbehandelaar:

Een directielid, trainer of consultant werkzaam voor funiQ.

#### Klager:

De klant of deelnemer die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van funiQ uit of geuit heeft.

#### Deelnemer:

Degene die op het moment van het indienen van de klacht ingeschreven staat voor c.q. heeft deelgenomen aan een van de scholingen van funiQ.

### 2. Doel van de klachtprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het eventueel compenseren van de klager en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

### 3. Informele klachtprocedure

Een klager kan zijn klacht mondeling indienen bij de betrokken trainer en/ of de directie van funiQ. Deze klacht wordt vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld.

Indien de klager de informele procedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure.

### 4. Formele klachtprocedure

Een klager kan ook direct gebruik maken van de formele procedure. De formele procedure is een schriftelijke procedure. Klager is geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te volgen.

#### De formele klachtprocedure:

1. Enkel schriftelijk (per brief of e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen;
2. funiQ stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de klager, de klacht zelf wordt direct na ontvangst naar de directie gestuurd;
3. De directie wijst, nadat de ontvankelijkheid van de klacht formeel is vastgesteld, direct na ontvangst van de klacht een klachtbehandelaar aan;
4. Van een klacht worden m.b.v. een klachtenformulier (bijlage) de volgende gegevens vastgelegd in het daarvoor bestemde systeem:
  - nummer (te beginnen met de datum van ontvangst, gevolgd door het volgnummer van de klacht, bijvoorbeeld: 150101/01);
  - datum ontvangst;
  - naam klager;
  - adres, telefoonnummer, e-mailadres klager;
  - korte omschrijving van de klacht;
  - de behandelaar van de klacht;
  - aanleiding / oorzaak;
  - oplossing;
  - wel / niet overeenstemming terzake de oplossing met de klager;
  - data en korte beschrijving inhoud en resultaat contactmomenten;
5. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. De klager, de directie en eventueel andere betrokkenen worden zo nodig gehoord. De klachtenbehandelaar gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. De klachtenbehandelaar geeft de directie daartoe advies. Oorzaak en oplossingen moeten op het onder punt 6 genoemde klachtenformulier worden aangegeven;
6. Het klachtenformulier wordt opgenomen in het daarvoor bestemde systeem en gedurende de termijn van de afhandeling op naam bewaard. Na afhandeling, al dan niet via de beroepscommissie, wordt het klachtenformulier uiterlijk een jaar geanonimiseerd bewaard (zie punt 8);
7. De klachtenbehandelaar verklaart de klacht, gemotiveerd, ontvankelijk of niet ontvankelijk en in het geval de klacht ontvankelijk wordt verklaard: gegrond of ongegrond. De klachtenbehandelaar kan aan de directie adviseren klager een compensatie aan te bieden. Klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, in kennis gesteld van de beslissing van de klachtafhandeling. In geval de klachtbehandelaar meer dan 20 werkdagen nodig heeft om tot een afhandeling van de klacht te komen, stelt hij de klager daarvan schriftelijk in kennis. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer durend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager. Klager wordt bij de beslissing op zijn klacht standaard gewezen op de mogelijkheid en de termijn van het instellen van beroep tegen de beslissing.
8. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht door de directie verzameld bij de klachtbehandelaar, waarna deze geanonimiseerd worden;
9. De klachtbehandelaar doet aanbevelingen aan de directie ter voorkoming van nieuwe klachten evenals voorstellen ter verbetering van procedures;
10. De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. funiQ registreert de klachten direct na ontvangst in het daarvoor bestemde systeem;

### III De beroepsprocedure & de beroepscommissie

De klager die niet tevreden is met het resultaat van de klachtafhandeling in de klachtenbehandeling kan zijn zaak, zonder kosten (behoudens de eigen kosten, waaronder worden verstaan: eventuele reis-, verblijf-, bijstand-, bel- en portokosten etc), voorleggen aan de onafhankelijke beroepscommissie. De klager dient zich hiertoe binnen 10 werkdagen na ontvangst van de beslissing schriftelijk te melden via aangetekende post, bij de voorzitter van de Beroepscommissie: dhr. E.G. Augusteijn

De beroepscommissie bestaat uit 1 vast lid, de voorzitter en indien nodig, afhankelijk van de aard en omvang van de klacht, uit maximaal 3 leden.

Alle beroepscommissieleden zijn niet bij funiQ in dienst (geweest) of op enigerlei andere wijze financieel aan funiQ verbonden.

Direct nadat de klager zich schriftelijk heeft gemeld zal de beroepscommissie melding doen bij funiQ.

Hierop volgend zal funiQ uiterlijk binnen 5 werkdagen alle op de zaak betrekking hebbende stukken aan de beroepscommissie verzenden. Uiterlijk binnen 2 maanden na het instellen van het beroep hoort (evt. schriftelijk) de beroepscommissie de klager en de vertegenwoordiger van funiQ. Uiterlijk 2 weken daarna doet de beroepscommissie schriftelijk uitspraak. De beroepscommissie kan het beroep (niet-) ontvankelijk verklaren en in het geval het beroep ontvankelijk wordt verklaard het beroep gegrond of ongegrond verklaren. Alle beslissingen worden gemotiveerd. Deze uitspraak is voor zowel de klager als funiQ bindend en wordt binnen 10 werkdagen volgend op de dag van de uitspraak door funiQ afgehandeld.

De voorzitter van de beroepscommissie is:

Dhr. E.G. Augusteijn  
Sluiswachtershoeve 210  
7326 ZC Apeldoorn



## Klachten formulier

Indien je een klacht hebt over onze dienstverlening die je schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij je gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden naar funiQ, t.a.v. de directie Weteringdijk 27 8161 SE Epe.  
Ook kun je het per e-mail sturen naar [info@funiq.nl](mailto:info@funiq.nl)

|                   |  |
|-------------------|--|
| Bedrijfsnaam      |  |
| Naam deelnemer    |  |
| Adres             |  |
| Postcode / Plaats |  |
| Telefoonnummer    |  |
| Email-adres       |  |

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van de klacht vragen wij je de klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en de omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het?

|                      |
|----------------------|
| Omschrijving klacht: |
|----------------------|

Indien relevant: als je al een idee hebt over een eventuele oplossing of de gewenste reactie: wat zou dat zijn?

Gewenste reactie / oplossing:

Is er al contact geweest over de klacht? Zo ja, met wie en wat is daar uit gekomen?

Datum:

Handtekening: