

## Klachtenregeling Fiom voor cursisten

### Introductie

Het kan zijn dat er klachten ontstaan betreffende onze dienstverlening rondom training en opleiding. Deze klachten neemt Fiom serieus en worden gezien als leerzame feedback voor alle betrokkenen. Aandacht voor klachten van cursisten moet een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, producten of aan de bedrijfsvoering.

Iedereen die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening rondom training en opleiding van Fiom kan een klacht indienen. Een klacht kan alleen worden ingediend door de klant zelf, of een vertegenwoordiger van die klant.

De centrale gedachte in de voorliggende klachtenregeling is dat het er niet om gaat wie gelijk heeft. Er is een probleem ontstaan en bekeken moet worden hoe dit naar tevredenheid kan worden opgelost. Door vanuit een dergelijke houding een klacht te benaderen is het omgaan met gevoelens van onvrede en ongenoegen een actief onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Fiom.

Niet iedere klacht leent zich voor bemiddeling en behandeling, dat is bijvoorbeeld het geval met schadeclaims en strafrechtelijke feiten.

### Begripsbepalingen

**Klant:** Elke afnemer van een dienst betreffende training en opleiding van Fiom, zoals een opdrachtgever, cursist of deelnemer.

**Trainer:** De medewerker, die na toestemming van Fiom, activiteiten betreffende training en opleiding aanbiedt, of namens Fiom optreedt in de ruimste zin van het woord.

**Training/opleiding:** Groepsgewijze trainingen/opleidingen, online-leertrajecten en -modules, bijeenkomsten zoals intervisie en bijscholingsdagen en ander aanbod zoals vermeld op de website van Fiom, waar deelnemers zich op individuele basis of via hun werkgever als opdrachtgever voor kunnen inschrijven.

**Klacht:** Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een of meer producten of diensten betreffende training en opleiding van Fiom.

**Klager:** Degene die gebruik heeft gemaakt van en ontevreden is over producten of diensten betreffende training en opleiding van Fiom.

**Beklaagde:** Een beklagde is de rechtspersoon Stichting Fiom, een uitvoerder of andere medewerker van Stichting Fiom, tegen wie de klacht zich richt.

### Indienen en behandelen van de klacht

Wanneer een klant ontevreden is over de ontvangen dienstverlening betreffende training en opleiding en daarover een klacht wil indienen, dan wordt er onderstaande procedure gehanteerd:

### **Bespreekbaar maken van de klacht**

Het liefst bespreekt de klant ervaren onvrede eerst met de veroorzaker van de klacht om te proberen samen tot een passende oplossing te komen. Indien het ongenoegen van de klant onvoldoende wordt opgepakt door de eerste persoon bij wie de klacht is ontstaan of onvoldoende resultaat oplevert, kan de klant de contact leggen met de manager van de veroorzaker van de klacht.

### **Melding maken bij de manager**

De manager zal de klacht aanhoren en samen met de klager op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of verbeterpunten. Daarnaast zal de manager contact leggen met de eerste persoon om te beluisteren waarom deze gereageerd heeft zoals gebeurd is.

De manager zal ernaar toe werken om voor iedereen een zo goed mogelijke oplossing te bedenken en indien nodig zal er aandacht zijn voor de relatie tussen de klager en de eerste persoon.

Uitgangspunt is dat ieder weer met elkaar verder kan.

Om deze opmerkingen e.d. niet verloren te laten gaan, zullen deze tevens verzameld, gebundeld en besproken worden door de directie, zodat hier eventueel beleid op gemaakt kan worden. Ook volgt altijd terugkoppeling naar de medewerker waar de klacht is ontstaan.

### **Melding maken bij de directeur-bestuurder**

Wanneer de eerste twee gesprekken volgens de klant geen oplossing brengen en het ongenoegen blijft bestaan, kan de klant zich met de klacht wenden tot de directeur-bestuurder. De klager dient de klacht dan schriftelijk in, per post of email. Die kan worden verzonden aan:

Stichting Fiom  
t.a.v. de directeur-  
bestuurder Kruisstraat 1  
5211 DT 's-Hertogenbosch  
Email: info@fiom.nl

1. De directeur-bestuurder stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager binnen 5 werkdagen (behoudens bijzondere omstandigheden, zoals vakantie), waarin ook wordt aangegeven op welke manier de klacht in behandeling wordt genomen. Zo kan de directeur- bestuurder een bemiddelingsgesprek organiseren tussen indiener van de klacht en de veroorzaker van de klacht.
2. Elke klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld, zonder toestemming van de klager wordt er geen informatie verstrekt aan derden.
3. De directeur-bestuurder maakt een afweging welke derden betrokken worden voor een optimale behandeling van de klacht. Onder derden worden verstaan eventuele relevante betrokkenen en deskundigen.
4. De directeur-bestuurder nodigt de klager en beklaagde uit voor een schriftelijke of mondelinge toelichting op de klacht.
5. De klager en eventuele andere deelnemers aan dit gesprek krijgen een schriftelijke bevestiging van de hoofdlijnen van het gesprek en de gemaakte afspraken.

6. De directeur-bestuurder maakt een kort verslag van de klacht, de wijze waarop de klacht is behandeld en de uiteindelijke afhandeling en gemaakte afspraken. Een afschrift hiervan gaat in het cliëntdossier en de betrokken medewerker(s) wordt geïnformeerd over de afloop.

Bovengenoemde bemiddeling door de directeur-bestuurder dient binnen 2 maanden na melding te zijn afgehandeld.

De directeur-bestuurder hanteert in de behandeling van de klacht de volgende uitgangspunten:

- De directeur-bestuurder is uitnodigend naar de klant en stelt zich ten aanzien van de klacht actief op. Zij/hij treedt, in het belang van de klant en de oplossing van het probleem maar zeker ook in het belang van Fiom en de kwaliteit van de geboden dienstverlening, eerder stimulerend dan afremmend op.
- De directeur-bestuurder richt zich niet op de schuldvraag maar op de verheldering van de vragen, op het herstel en de verbetering, van de kwaliteit van de dienstverlening, alsmede op preventie voor de toekomst. Zij/hij waakt ervoor positie in te nemen.
- Indien het niet mogelijk lijkt de situatie naar wens op te lossen, verwijst de directeur-bestuurder de klant/klager naar de klachtencommissie. Deze besluit welke vervolgstappen gezet gaan worden.

## Klachtencommissie

Indien de klacht niet naar wens is afgehandeld kan de klant hiertegen bezwaar aantekenen en zal een onafhankelijke klachtencommissie de klacht in behandeling nemen. De klacht kan schriftelijk ingediend worden bij de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie middels een email naar [melding@fiomklachtencommissie.nl](mailto:melding@fiomklachtencommissie.nl). Binnen 7 werkdagen ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging.

De klachtencommissie kan de stukken op inhoud afdoen maar ook een zogenaamde comparitie van partijen gelasten voor het stellen van vragen. Zowel de klant als de beklagde wordt de mogelijkheid geboden mondeling een toelichting te geven op de klacht. Op verzoek van één van de beide partijen kan in uitzonderingsgevallen het horen door de commissie gescheiden van elkaar plaatsvinden. Met een schriftelijk verslag kan alsdan de inhoud van de hoorzitting aan de niet aanwezige partij kenbaar worden gemaakt.

De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan. De klachtencommissie kan zo nodig gebruik maken van deskundigen.

Als de klacht wordt ingetrokken, wordt de klachtenbehandeling gestaakt. Een klacht kan worden geschorst indien blijkt dat er een gelijke klacht met betrekking tot dezelfde klant nog in behandeling is bij een ander tribunaal (bijvoorbeeld tuchtcollege, strafrechter, civiele rechter).

De klachtencommissie stelt uiterlijk 2 maanden na de indiening respectievelijk mondelinge behandeling van de klacht schriftelijk en met reden omkleed alle betrokken partijen in kennis van het oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Er bestaat de mogelijkheid om betreffende het oordeel eenmaal een uitstel van 2 maanden te verlenen. Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, afwikkeling en afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 5 jaar bewaard.

De adviezen voor de klachtencommissie zijn bindend voor alle partijen. Eventuele consequenties worden binnen 30 dagen afgehandeld.

### Openbaar verslag

Over elk kalenderjaar wordt in het jaardocument door de directeur-bestuurder een openbaar verslag opgesteld waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 4 december 2019