

## Klachtenprocedure KALCIO Academy

KALCIO Healthcare hecht veel waarde aan het bieden van kwaliteit. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze klanten en deelnemers aan activiteiten van KALCIO Academy tevreden zijn met onze dienstverlening. We beseffen terdege dat dit niet altijd het geval zal zijn. Klachten nemen wij daarom altijd serieus. In deze procedure geven wij aan hoe wij omgaan met klachten.

### Begripsomschrijving

#### *KALCIO Academy*

KALCIO Academy is de tak van KALCIO Healthcare die verantwoordelijk is voor trainingen, opleidingen en congressen. KALCIO Academy is integraal onderdeel van KALCIO Healthcare en alle activiteiten van KALCIO Academy vinden dan ook plaats onder verantwoordelijkheid van KALCIO Healthcare.

#### *Klacht*

Onder klacht wordt verstaan: iedere melding waaruit blijkt dat niet aan de verwachting van de klagende persoon is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. Een klacht kan bij voorbeeld betrekking hebben op de inhoud van onze activiteiten, op een medewerker van KALCIO Academy of op onze informatieverstrekking.

#### *Klager*

Degene die de klacht kenbaar maakt. Dit kan een deelnemer zijn aan een van de activiteiten van KALCIO Academy, maar ook een opdrachtgever of een potentiële klant.

#### *Klachtverantwoordelijke*

De door KALCIO Healthcare aangewezen om klachten te behandelen: Karel Loerts, directeur KALCIO Healthcare.

### Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Waarborgen dat klachten van cursisten van KALCIO Healthcare binnen een redelijke termijn en naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld;
- Oorzaken van klachten van opdrachtgevers van KALCIO Healthcare vast te stellen en te analyseren, om zo de kwaliteit van de dienstverlening van KALCIO Healthcare te verbeteren;
- Behoud en verbetering van de relatie met de opdrachtgever van KALCIO Healthcare door een juiste en constructieve afhandeling van de klacht.

### Procedure

- Klachten kunnen schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij KALCIO Healthcare. Indien een medewerker van KALCIO Academy in een persoonlijk gesprek een klacht krijgt die niet direct kan worden opgelost, zal deze de klager vragen de klacht schriftelijk of elektronisch in te dienen;
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke. De klacht-verantwoordelijke bevestigt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk of per email aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen;
- Klachten worden geregistreerd in het klachtenregister, in CoCo;
- Indien de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, nadere informatie nodig heeft, dan wordt deze informatie bij de klager, trainer of andere betrokkenen opgevraagd;

- De klachtverantwoordelijke neemt, na bestudering van het dossier, contact met de klager op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, schriftelijk of via elektronische weg geschieden;
- De klacht wordt in ieder geval binnen één maand na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen één maand niet realistisch is, dan wordt de klager geïnformeerd over de voortgang van de procedure, de reden van vertraging en de te verwachte afronding van de procedure;
- Na afronding van de klacht ontvangt de klager bevestiging van de uitkomst van de procedure;
- Indien de klager zich niet kan vinden in de wijze waarop de klacht is afgehandeld dan kan hij/zij zich wenden tot de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Uitspraak van deze commissie is bindend;
- De dossiers betreffende ingediende klachten worden gedurende twee jaar bewaard.