



Klachtenreglement scholing BCMB

BCMB hecht veel waarde aan goed contact met deelnemers aan trainingen. Tevredenheid bij klanten staat hoog in het vaandel. Mocht u, om welke reden dan ook, niet tevreden zijn naar aanleiding van het gebruik van onze trainingen, dan vernemen we dat graag van u.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

- tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede;
- bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleidingen en trainingen
- te leren van onze fouten door te luisteren en, mogelijk samen met u, te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening.

Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken indien u niet tevreden bent. Daarnaast vindt u hier de beschrijving van de afhandeling van uw klacht/melding.

Artikel 1: Definities

- Deelnemer/Klant: Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training of masterclass of die zich hier definitief voor heeft aangemeld.
- Beroepsvereniging: De beroepsvereniging BCMB. Kantoorhoudende te Van Leeuwenhoeckstraat 3 te Utrecht (3514 GW)
- Docent/trainer: De persoon die in opdracht van BCMB (onderdelen van) de training of masterclass uitvoert.
- Klacht: Een conform dit reglement geuit bezwaar over het beroepsmatig handelen (doen of nalaten) van een van docenten/trainers die in opdracht van BCMB werken.
- Klachtencommissaris: De klachtencommissaris van BCMB inzake masterclasses en trainingen.
- Klager: De deelnemer die een schriftelijke klacht heeft ingediend.

Artikel 2: Direct oplosbare werkwijzen

We onderscheiden bij het omgaan met klachten vier werkwijzen.

- Direct oplossen: Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. U kunt hiervoor direct contact opnemen met uw contactpersoon door een e-mail te sturen naar info@bcm.nl
- Bemiddeling door contactpersoon: In eerste instantie proberen wij samen met u en de contactpersoon bij BCMB te overleggen en in een goed gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt wordt en wat de stappen kunnen zijn om deze op te lossen. Dit overleg kan telefonisch plaatsvinden, maar ook bij BCMB op kantoor.

Artikel 3: Bemiddeling door klachtencommissaris



Indien bovenstaande werkwijzen niet voldoende blijken, kunt u een formele klacht indienen bij de klachtencommissaris van BCMB.

- U kunt de klacht opsturen naar aukeblom@bcmb.nl met in de onderwerpregel de tekst "KLACHT".

Deze e-mail bevat:

- De volgende informatie over klager: achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer;
- Een goed onderbouwde omschrijving van de klacht voorzien van relevante feiten en indien mogelijk onderbouwd met schriftelijke stukken (bijvoorbeeld correspondentie);
- Informatie over hetgeen ondernomen is om te komen tot een oplossing van de klacht, indien aanwezig;
- Indien één of meer van deze gegevens ontbreken verzoekt de klachtencommissaris de klager om deze gegevens binnen één week alsnog te verstrekken;

De verantwoordelijkheden van de klachtencommissaris:

- De klachtencommissaris heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de beroepsvereniging
- Indien de klacht tegen de klachtencommissaris wordt ingediend, zal een plaatsvervangend klachtencommissaris aangesteld worden door het bestuur van BCMB om partijdigheid te voorkomen.

Behandeling en beoordeling van een klacht:

- Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op de masterclass of training die zijn afgenomen bij BCMB en de personen die deze diensten in opdracht van BCMB hebben uitgevoerd.
- De klachtencommissaris zal binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging en inhoudelijke reactie op de klacht sturen. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u als deelnemer hiervan binnen een week in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. De klachtencommissaris komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft de vorm van een schriftelijk advies aan de beroepsvereniging
- De klachtencommissaris zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager en beklaagden.
- Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissaris deze verlenging aan de klager bekend.
- Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Uw klacht aan de klachtencommissaris wordt voor een periode van minimaal 2 jaar bewaard in ons klachtenregister.

De klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard indien:



- De klacht anoniem wordt ingediend;
- De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij klemmende redenen de overschrijding van deze termijn rechtvaardigen;

Intrekking van een klacht:

Een klager kan zijn klacht intrekken tot het moment waarop de klachtencommissaris uitspraak doet. De Klachtencommissaris zal een Klacht niet (verder) behandelen als de Klager de Klacht intrekt, tenzij de Klachtencommissaris op basis van de haar ter beschikking staande informatie meent dat het in het belang van BCMB is dat de procedure wordt voortgezet, ook al zal Klager daarbij niet langer betrokken zijn.

De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten deskundigenbijstand en andere kosten die partijen maken met het oog op de klachtenprocedure worden door partijen zelf gedragen.

Artikel 4: Beroep

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, dan kunt in beroep gaan bij de klachtencommissie van Registerplein. Het oordeel van de klachtencommissie van het Registerplein is bindend.

Artikel 5: Klachtenregister

Wij registreren uw klacht vanaf bovenstaande stap 3, het moment dat de klachtencommissaris per e-mail formeel op de hoogte wordt gesteld van de klacht.

Wij registreren uw klacht met daarbij de volgende informatie: omschrijving van de klacht, naam, achternaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager.

N.B. Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.