



# McKenzie

## Instituut Nederland

## Klachtenregeling McKenzie Instituut Nederland

### INLEIDING

- McKenzie Instituut Nederland vindt het belangrijk dat de door of via McKenzie Instituut Nederland aangeboden scholingen kwalitatief goed zijn en naar behoren worden gegeven. Indien u als deelnemer niet tevreden bent over de scholing, kunt u een klacht indienen bij McKenzie Instituut Nederland.
- De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel:
  - o Het oplossen van de klacht van de klager
  - o Het verbeteren van de door of via McKenzie Instituut Nederland aangeboden scholingen.
- Ten behoeve van het verbeteren van de door of via McKenzie Instituut Nederland aangeboden scholing, wordt in het jaarverslag geanonimiseerd vermeld hoeveel klachten zijn ingediend, wat de aard van de klacht is en welke aanpassing als gevolg daarvan is gedaan.

### DEFINITIES

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Beklaagde:	de rechtspersoon tegen wie de klacht zich richt.
Bezwaar:	het schriftelijke bezwaar van klager tegen de uitkomst van deklachtenbehandeling.
Deelnemer:	de deelnemer aan de door of via McKenzie Instituut Nederland aangeboden scholing.
Voorzitter:	de voorzitter van McKenzie Instituut Nederland.
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de scholing, die gericht is aan en ontvangen door McKenzie Instituut Nederland.
Klager:	de deelnemer die een klacht over de scholing bij McKenzie Instituut Nederland heeft ingediend.

Klachtenfunctionaris: een onafhankelijke door McKenzie Instituut Nederland gevraagde bemiddelaar, die belast is met de behandeling van het ingediende bezwaar na de behandeling van een klacht over de scholing.

Scholing: de door of via McKenzie Instituut Nederland aangeboden scholing, die in de 'activiteitenkalender' van het betreffende jaar staat vermeld en via de mail is aangekondigd.

## PROCEDURE

### A. Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk binnen zes weken na afronding van de scholing via Jachtvalk 23, 3435 ZD, Nieuwegein of via e-mail [voorzitter@mckenzie.nl](mailto:voorzitter@mckenzie.nl) bij de voorzitter te worden ingediend. Een klacht kan alleen worden ingediend door een deelnemer.
- De klacht moet tenminste bevatten:
  - o De naam van de deelnemer
  - o De naam van de scholing
  - o De datum waarop de deelnemer de scholing heeft gevolgd
  - o Een duidelijke omschrijving van de klacht

### B. Behandeling van de klacht

- De klager ontvangt binnen twee weken een bevestiging dat de klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
- Indien nodig wordt klager om nadere informatie gevraagd.
- De voorzitter kan bij de behandeling van de klacht een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen, die als opdracht heeft klager en de beklagde te helpen de klacht op te lossen doormiddel van overleg.
- De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### C. Uitkomst klachtenbehandeling

- De voorzitter bericht de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- In het geval dat de klachtenfunctionaris is ingeschakeld, wordt binnen vier weken door de klager en beklagde vastgesteld of de klacht is opgelost.
- Indien het niet mogelijk blijkt om binnen vier weken met een uitkomst te komen zal klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de klacht zal worden gegeven, waarbij als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.

### D. Bezwaar

- Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling kan bezwaar worden gemaakt bij het bestuur van McKenzie Instituut Nederland.

- Het bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via Jachtvalk 23, 3435 ZD, Nieuwegein of via de mail [m.kokkelink@rugpoli.nl](mailto:m.kokkelink@rugpoli.nl) ter attentie van de klachtenfunctionaris van McKenzie Instituut Nederland.
- Het bezwaar wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- Het indienen van een bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- In het bezwaar dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom de deelnemer het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling.

#### E. Bestuurlijke besluitvorming

- Het bestuur van McKenzie Instituut Nederland treedt als ultimo remedium op als geschillencommissie.
- De voorzitter van McKenzie Instituut Nederland maakt geen deel uit van de geschillencommissie.
- Het bestuur registreert het bezwaar en klager ontvangt binnen twee weken een ontvangst-bevestiging.
- Het bestuur stelt een onderzoek in naar het bezwaar waarbij de betrokkenen gehoord worden. Dit zal in beginsel schriftelijk of met elektronische communicatiemiddelen gebeuren.
- Het bestuur kan bij de behandeling van het bezwaar een onafhankelijke mediator inschakelen.
- Het bestuur bericht de klager binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar schriftelijk of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is.
- Indien het niet mogelijk blijkt om binnen zes weken met een uitkomst te komen zal de klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over het bezwaar zal worden gegeven, waarbij als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.
- De uitspraak van het bestuur wordt gemotiveerd en is bindend.
- Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.