

KLACHTENREGLEMENT OPLEIDINGEN EN CURSUSSEN

Moribus BV

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. *Klacht*: een schriftelijke uiting van onvrede gericht aan de Klachtencommissie over:

- de kwaliteit van de opleidingen en cursussen die worden gegeven of georganiseerd door of namens Moribus BV;
- de bejegening of behandeling door docenten, gastdocenten of medewerkers van Moribus bij de uitvoering van opleidingen of cursussen, gegeven of georganiseerd door of namens Moribus;
- het niveau van de docenten en gastdocenten van Moribus;
- de kwaliteit van de voorzieningen tijdens de opleidingen en cursussen.

b. *Klager*: iedere individuele persoon die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan opleidingen of cursussen georganiseerd door of namens Moribus en een Klacht kenbaar maakt.

c. *Beklaagde*: Moribus B.V., tevens handelend onder de naam Moribus Zorginnovatie en/of Moribus Training & Advies, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 92592112, dan wel (gast)docenten of medewerkers van Moribus voor zover zij een directe werkrelatie met Moribus hebben dan wel in opdracht van Moribus betrokken zijn bij de uitvoering van opleidingen of cursussen.

d. *Klachtenbehandeling*: het onderzoek naar de oorzaak van een Klacht, zo nodig resulterend in een niet juridisch afdwingbaar oordeel over de (on)gegrondheid van de Klacht en een advies aan de Beklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.

e. *Klachtencommissie*: de commissie van Moribus die verantwoordelijk is voor de Klachtenbehandeling, bestaande uit directie Moribus BV (info@moribus.nl).

Artikel 2 Doelstelling Klachtenregeling

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van Klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en het regelen van de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed.
- b. Recht doen aan de Klager;
- c. Het bevorderen van de kwaliteit van de opleidingen en cursussen, de (gast)docenten en medewerkers van Moribus;
- d. Het signaleren van structurele tekortkomingen bij het functioneren van Moribus en haar (gast)docenten en medewerkers met betrekking tot de opleidingen en cursussen die worden gegeven of georganiseerd door of namens Moribus;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van Klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 3 Uitgangspunten Klachtenregeling

1. De Klager heeft de mogelijkheid om tot een maand na afronding van de betreffende door Moribus georganiseerde opleiding of cursus een Klacht in te dienen bij de Klachtencommissie, tenzij de Klachtencommissie van oordeel is dat van de Klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd om de Klacht binnen voornoemde periode in te dienen, in welk geval de Klacht ook na voornoemde periode door de Klachtencommissie in behandeling kan worden genomen.
2. Indien een Klager Beklaagde benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht eerst besproken tussen Klager en Beklaagde om te trachten het vertrouwen in de relatie tussen de Klager en Beklaagde te herstellen.
3. De Klachtenregeling is voor de Klager kosteloos.
4. Klager en Beklaagde hebben beiden het recht op inzage van alle bij de behandeling van de Klacht ingebrachte stukken.
5. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
6. De Klachtencommissie zal geen schadeclaims in behandeling nemen en zal geen uitspraak doen over aansprakelijkheid en (terug)betaling van kosten. De Klachtencommissie spreekt zich slechts uit over de (on)gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevolen maatregelen. Moribus bepaalt of zij overgaat tot het nemen van deze aanbevolen maatregelen.
7. De klachtenregeling is openbaar en online raadpleegbaar op <https://www.moribus.nl/>.

Artikel 4 Taken Klachtencommissie

1. Indien een Klager Beklaagde benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie zal komen tot een oordeel over de (on)gegrondheid van de ingediende Klacht en zo nodig Moribus adviseren over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de Klacht.
3. De Klachtencommissie is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtencommissie houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt het klachtdossier bij.
5. De Klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
 - a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende Klacht;
 - b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de Klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
 - c. het doen van een bemiddelingspoging om, alvorens tot behandeling van de Klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen en mogelijk al tot een oplossing te komen; en indien vereist,
 - d. het inschakelen van deskundigen.

Artikel 5 Klachtenprocedure

1. De Klachtencommissie informeert de Klager binnen één week na ontvangst van de Klacht over de te volgen procedure.
2. Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende duidelijk is of voor

verschillende interpretaties mogelijk is, zal zij de Klager in de gelegenheid stellen om de Klacht nader toe te lichten c.q. nader te specificeren.

3. De Klachtencommissie zal de Beklaagde na indiening van de Klacht door de Klager op de hoogte stellen van de inhoud van de Klacht met het verzoek om binnen twee weken te reageren op de Klacht. Klager wordt van de reactie op de hoogte gesteld.

4. De Klager, de Beklaagde, alsmede derden die naar het oordeel van de Klachtencommissie moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie. De mondelinge behandeling heeft een gesloten karakter.

5. Zowel de Klager als de Beklaagde kan verzoeken een lid van de Klachtencommissie van de behandeling van de Klacht te laten uitsluiten bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Een lid van de Klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de Klachtenprocedure.

6. De Klachtencommissie en de Beklaagde nemen bij de Klachtenbehandeling geheimhouding in acht.

7. De Klachtencommissie zal binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de Klacht, aan de Klager en aan de Beklaagde schriftelijk mededeling doen van haar bevindingen naar aanleiding van de Klacht.

8. Indien de behandeling van de Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, zal de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling doen aan de Klager en zal zij daarbij een nieuwe termijn vaststellen van maximaal vier weken.

9. De Klachtencommissie stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de (on)gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

10. Indien de Klachtencommissie aan Beklaagde aanbevelingen heeft voorgelegd, is de Beklaagde gehouden om binnen twee weken na ontvangst van de voorgestelde maatregelen van de Klachtencommissie, de Klager en de Klachtencommissie schriftelijk mede te delen of de aanbevolen maatregelen zullen worden toegepast, en zo ja, op welke termijn dat zal gebeuren.

11. In het geval de Beklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid van haar personeel, niet binnen de gestelde termijn kan reageren op de bevindingen en voorgestelde maatregelen, zal door de Klachtencommissie een nieuwe termijn worden bepaald waarbinnen door de Beklaagde gereageerd zal moeten worden, hetgeen aan de Klager zal worden medegedeeld.

12. De Klachtencommissie zal een verslag maken van de Klachtenprocedure met daarin de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen en de bevindingen van de Klachtencommissie.

13. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 6 Beroepsprocedure

1. Indien Klachten niet worden opgelost, heeft de Klager de mogelijkheid om binnen twee weken na ontvangst van de bevindingen van de Klachtencommissie in beroep te gaan tegen de bevindingen van de Klachtencommissie en de door de Klachtencommissie aangedragen maatregelen. Wij verwijzen u hiervoor naar mevr. Laurence Latour, bereikbaar via laurence.latour@kpn.nl. Na het ontvangen van uw klacht zal zij hier binnen twee weken op reageren.

2. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.

3. Eventuele consequenties worden door Moribus binnen 2 weken afgehandeld.

4. De Klager behoudt totdat de beroepsinstantie een bindende uitspraak heeft gedaan het recht om zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

Artikel 7 Einde Klachtenprocedure

1. De Klachtenprocedure wordt als beëindigd beschouwd indien:

- a. de Klacht door de Klager wordt ingetrokken;
 - b. na bemiddeling en/of na overleg met de Klager is vast komen te staan dat bij de Klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat;
 - c. de Klager en de Beklaagde overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de Klacht;
 - d. de Klachtencommissie de Klachtenprocedure naar tevredenheid van Klager heeft afgerond; of
 - e. de beroepsprocedure is afgerond.
2. Van de beëindiging van een Klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en de Beklaagde.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De Klachtencommissie registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Schriftelijk ingediende Klachten zullen worden geregistreerd en zullen gedurende tenminste drie jaar worden bewaard.
2. Het verslag van de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 5 lid 12 van dit reglement zal in het klachtenregister van Moribus worden bewaard gedurende een periode van drie jaar.

Artikel 9 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van Moribus over de te nemen maatregelen c.q. voorzieningen.