Juridisch

Klachtenregeling

Klachtenreglement opleidingen en trainingen van Moribus B.V., versie 1.0, vastgesteld op 25 november 2026.

Doel en afbakening

Dit reglement is uitsluitend van toepassing op opleidingen, trainingen, cursussen en e-learning die Moribus B.V. aanbiedt als kort beroepsonderwijs. Het reglement is opgesteld ten behoeve van de kwaliteitsvereisten die samenhangen met de CRKBO-registratie.

- **Rechtspersoon:** Moribus B.V.
- **Handelsnamen:** Moribus Zorginnovatie; Moribus Training & Advies
- **Statutair adres:** Ter Warden 24, 5674 XD Nuenen
- **KvK-nummer:** 92592112
- **Versie:** Versie 1.0
- **Vastgesteld op:** 25 november 2026

Artikel 1 – Begripsbepalingen

- **Moribus:** Moribus B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende aan Ter Warden 24, 5674 XD Nuenen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 92592112, mede handelend onder de handelsnamen Moribus Zorginnovatie en Moribus Training & Advies.

- **Onderwijsactiviteit:** een door of namens Moribus verzorgde opleiding, training, cursus of e-learning die is gericht op het verwerven, vergroten, onderhouden of toetsen van beroepsgerichte kennis, vaardigheden en professioneel handelen.
- **Deelnemer:** een natuurlijke persoon die wil deelnemen, deelneemt of heeft deelgenomen aan een onderwijsactiviteit van Moribus.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een onderwijsactiviteit voor zichzelf of voor één of meer deelnemers bij Moribus heeft ingekocht.
- **Klager:** een deelnemer of opdrachtgever die overeenkomstig dit reglement een melding of formele klacht indient.
- **Beklaagde:** Moribus, dan wel een bestuurder, medewerker, trainer, docent, gastdocent of opdrachtnemer die namens Moribus betrokken is of is geweest bij de onderwijsactiviteit waarop de klacht betrekking heeft.
- **Melding:** een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede die in de informele fase aan Moribus wordt voorgelegd met het verzoek tot een praktische oplossing te komen.
- **Klacht:** een formele, schriftelijke uiting van onvrede over de voorbereiding, organisatie, inhoud, uitvoering of afronding van een onderwijsactiviteit of over het handelen van een beklaagde in verband met die onderwijsactiviteit.
- **Klachtenfunctionaris:** de door de directie van Moribus aangewezen persoon die de ontvangst, registratie en behandeling van klachten coördineert. Waar in dit reglement klachtenfunctionaris staat, kan dit ook de directie van Moribus zijn indien geen afzonderlijke klachtenfunctionaris is aangewezen.
- **Externe beoordelaar:** de door Moribus aangewezen onafhankelijke externe persoon die een klacht kan beoordelen wanneer de klager niet tevreden is met de interne afhandeling. De identiteit en contactgegevens worden op verzoek aan de klager verstrekt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en doel

1. Dit reglement is uitsluitend van toepassing op onderwijsactiviteiten van Moribus die als kort beroepsonderwijs worden aangeboden.
2. Klachten over advies, organisatiebegeleiding, nulmetingen, implementatieondersteuning, licenties of andere niet-onderwijsgerelateerde dienstverlening vallen niet onder dit reglement, tenzij de klacht rechtstreeks betrekking heeft op een onderwijsactiviteit binnen een gecombineerd traject.
3. Dit reglement heeft tot doel klachten zorgvuldig, vertrouwelijk, onafhankelijk en binnen een redelijke termijn af te handelen, recht te doen aan de klager en de kwaliteit van de onderwijsactiviteiten van Moribus te bewaken en te verbeteren.
4. Dit reglement laat de toepasselijke algemene voorwaarden, overeenkomst en wettelijke rechten van partijen onverlet.

Artikel 3 – Informele behandeling van een melding

1. Een deelnemer of opdrachtgever bespreekt een uiting van onvrede bij voorkeur eerst met de betreffende trainer, docent of opleidingscoördinator van Moribus.
2. Moribus spant zich in om de melding binnen tien werkdagen na ontvangst in onderling overleg op te lossen.
3. De informele fase kan worden overgeslagen wanneer rechtstreeks overleg redelijkerwijs niet van de klager kan worden verlangd, bijvoorbeeld wanneer de melding betrekking heeft op de betreffende trainer, klachtenfunctionaris of directie.
4. Indien de melding niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager een formele klacht indienen overeenkomstig artikel 4.

Artikel 4 – Indienen van een formele klacht

1. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij Moribus via info@moribus.nl of per post aan: Moribus B.V., ter attentie van de klachtenfunctionaris, Ter Warden 24, 5674 XD Nuenen.
2. De klacht wordt zo spoedig mogelijk ingediend, bij voorkeur binnen acht weken nadat de gedraging of omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan of bij de klager bekend is geworden.
3. Een later ingediende klacht kan in behandeling worden genomen indien de klager redelijkerwijs niet eerder kon klagen en de klacht nog zorgvuldig kan worden onderzocht.
4. De formele klacht bevat ten minste:
   - de naam en contactgegevens van de klager;
   - de naam en, voor zover bekend, de datum of periode van de onderwijsactiviteit;
   - de naam van de betrokken trainer of docent, indien van toepassing;
   - een duidelijke omschrijving van de klacht en de relevante feiten en omstandigheden;
   - eventuele documenten die de klacht ondersteunen;
   - voor zover mogelijk: de door de klager gewenste oplossing.
5. Indien informatie ontbreekt die noodzakelijk is voor behandeling, krijgt de klager een redelijke termijn om de klacht aan te vullen.
6. Moribus kan besluiten een klacht niet verder te behandelen indien de klager de benodigde informatie niet verstrekt, de klacht kennelijk geen betrekking heeft op een onderwijsactiviteit van Moribus, dezelfde klacht al definitief is behandeld of zorgvuldig onderzoek door het tijdsverloop redelijkerwijs niet meer mogelijk is. Moribus motiveert dit besluit schriftelijk.

Artikel 5 – Ontvangst, registratie en vertrouwelijkheid

1. Moribus bevestigt de ontvangst van een formele klacht binnen vijf werkdagen.
2. In de ontvangstbevestiging vermeldt Moribus wie de klacht behandelt, welke procedure wordt gevolgd en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie wordt verwacht.
3. Iedere formele klacht wordt geregistreerd. De registratie bevat ten minste het onderwerp, de datum van ontvangst, de wijze van afhandeling, de uitkomst en de datum van afsluiting.
4. De klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die deze nodig hebben voor een zorgvuldige behandeling.
5. Alle personen die bij de behandeling zijn betrokken, zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hun in het kader van de klacht bekend wordt, behoudens voor zover verstrekking noodzakelijk is voor de behandeling of wettelijk verplicht is.

Artikel 6 – Onafhankelijkheid en belangenverstrengeling

1. Een persoon die rechtstreeks betrokken is geweest bij de gedraging of onderwijsactiviteit waarop de klacht betrekking heeft, neemt niet deel aan de beoordeling van die klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris of directie, wordt de interne behandeling uitgevoerd door een andere daartoe aangewezen persoon of wordt de klacht rechtstreeks voorgelegd aan de externe beoordelaar.
3. De klager en beklaagde kunnen gemotiveerd verzoeken een behandelaar te vervangen indien feiten of omstandigheden twijfel kunnen oproepen over diens onpartijdigheid. Moribus beslist hierover schriftelijk en gemotiveerd.

Artikel 7 – Behandeling van de formele klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de beklaagde in de gelegenheid binnen tien werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren, tenzij de klacht naar haar aard zonder die reactie kan worden afgehandeld.
2. De klager en beklaagde krijgen gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Dit kan schriftelijk, telefonisch, digitaal of in een gesprek plaatsvinden.
3. Indien een gesprek of hoorzitting plaatsvindt, maakt Moribus een zakelijke samenvatting. De betrokkenen krijgen gelegenheid feitelijke onjuistheden te corrigeren.
4. De klachtenfunctionaris kan relevante documenten opvragen en personen raadplegen die bij de onderwijsactiviteit betrokken waren, voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige beoordeling.
5. De behandeling is gericht op vaststelling van de relevante feiten, een inhoudelijk oordeel en, waar mogelijk, een passende oplossing.
6. De klager kan de klacht op ieder moment schriftelijk intrekken. Moribus bevestigt de beëindiging van de procedure. Moribus kan geanonimiseerde leerpunten uit de klacht blijven gebruiken voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 8 – Termijn en uitkomst

1. Moribus streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.
2. Indien meer tijd nodig is, informeert Moribus de klager vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen het oordeel wordt verwacht. De verlenging bedraagt in beginsel niet meer dan vier weken.
3. De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde uitkomst. Daarin staat ten minste: de klacht of klachtonderdelen, de relevante bevindingen, het oordeel per onderdeel, eventuele maatregelen en de mogelijkheid de klacht aan de

externe beoordelaar voor te leggen.

4. De klachtenfunctionaris doet geen bindende uitspraak over wettelijke aansprakelijkheid of schadevergoeding. Wel kan Moribus passende herstelmaatregelen treffen, waaronder correctie van opleidingsgegevens of certificaten, aanvullende begeleiding, kosteloze herhaling van een onderwijsactiviteit of gehele of gedeeltelijke terugbetaling van opleidingskosten.
5. Moribus voert toegezegde herstelmaatregelen binnen de aangegeven termijn uit en informeert de klager over de afronding.

Artikel 9 – Beoordeling door een externe onafhankelijke beoordelaar

1. Indien de klager niet tevreden is met de interne afhandeling, kan de klager binnen vier weken na ontvangst van de uitkomst schriftelijk verzoeken de klacht voor te leggen aan de externe beoordelaar.
2. Moribus verstrekt op verzoek de naam, hoedanigheid en contactgegevens van de externe beoordelaar. Moribus waarborgt dat deze persoon onafhankelijk is, niet bij de klacht of de betreffende onderwijsactiviteit betrokken is geweest en de klacht vertrouwelijk behandelt.
3. De externe beoordelaar bepaalt de wijze van behandeling, hoort beide partijen voor zover nodig en streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst van het volledige dossier een gemotiveerd oordeel uit te brengen.
4. Indien meer tijd nodig is, informeert de externe beoordelaar partijen vóór het verstrijken van de termijn over de reden en de verwachte beslisdatum.
5. Het oordeel van de externe beoordelaar is bindend voor Moribus. Moribus voert eventuele consequenties van het oordeel zo spoedig mogelijk uit.
6. De wettelijke rechten van de klager en Moribus, waaronder het recht zich tot de bevoegde rechter te wenden, blijven onverlet.

7. Tenzij de externe beoordelaar anders bepaalt of sprake is van kennelijk onredelijk gebruik van de procedure, brengt Moribus aan de klager geen kosten in rekening voor de beoordeling.

Artikel 10 – Persoonsgegevens en bewaartermijn

1. Moribus verwerkt persoonsgegevens in een klachtdossier uitsluitend voor de behandeling, registratie, kwaliteitsbewaking en eventuele juridische afhandeling van de klacht.
2. Op de verwerking van persoonsgegevens is de privacyverklaring van Moribus van toepassing.
3. Het volledige klachtdossier wordt gedurende drie jaar na de definitieve afsluiting van de procedure bewaard, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is vanwege een wettelijke verplichting of lopende juridische procedure.
4. Na afloop van de bewaartermijn wordt het dossier veilig vernietigd. Geanonimiseerde informatie mag langer worden bewaard voor kwaliteitsverbetering en managementrapportage.

Artikel 11 – Kwaliteitsverbetering

1. Moribus beoordeelt ten minste eenmaal per jaar geanonimiseerd de aard, afhandeling en doorlooptijd van formele klachten.
2. Waar nodig worden opleidingsmateriaal, trainersinstructies, processen of andere onderdelen van de onderwijsactiviteiten aangepast.
3. De identiteit van klagers en andere betrokkenen wordt bij kwaliteitsanalyses niet bekendgemaakt.

Artikel 12 – Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Moribus of op andere wijze eenvoudig toegankelijk gemaakt voor deelnemers en opdrachtgevers.
2. Moribus kan dit reglement wijzigen. Voor een klacht geldt de versie die van kracht was op het moment waarop de formele klacht werd ingediend, tenzij toepassing van een nieuwere versie voor de klager gunstiger is en Moribus daarmee instemt.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Moribus met inachtneming van de beginselen van zorgvuldigheid, hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid en onafhankelijkheid.
4. Dit reglement is vastgesteld door de directie van Moribus B.V. op 25 november 2026 en treedt in werking op 25 november 2026.
5. Dit reglement vervangt het Klachtenreglement opleidingen en cursussen van 25 april 2024, voor zover dat reglement van toepassing was op onderwijsactiviteiten die thans door Moribus B.V. worden aangeboden.
6. Dit reglement wordt uiterlijk drie jaar na inwerkingtreding geëvalueerd en zo nodig eerder aangepast bij wijzigingen in de onderwijsactiviteiten, bedrijfsstructuur of toepasselijke kwaliteitseisen.