

## Klachtenprocedure

- Doel:** Eenduidig aannemen, beoordelen en afhandelen van klachten ter bevordering van de kwaliteit.
- Instelling:** Meditta Spirit, onderdeel van Meditta Support.
- Indiener:** Deelnemer aan nascholingen georganiseerd door de instelling.
- Klacht:** Klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de cursus, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met een docent.
- Docent:** De persoon die de cursus/scholing gegeven heeft.
- Aangeklaagde:** De instelling of de docent.
- Klachtenbehandelaar:** De door de instelling aangewezen persoon die de klacht in eerste instantie neutraal en onpartijdig in behandeling neemt.
- Externe klachtenfunctionaris:** Een extern, onafhankelijk, neutraal en onpartijdig persoon die de klachten beoordeelt met een bindend advies aan de instelling.

Heeft u een klacht over een nascholing dan kunt u deze schriftelijke indienen bij:

Meditta Spirit, T.a.v. A. Hilgers, coördinator Meditta Spirit  
Milaanstraat 100, 6135 LH Sittard  
e-mail: [spirit@meditta.nl](mailto:spirit@meditta.nl)

### Ontvangst en registratie

Een klacht dient binnen twee weken na de gevolgde nascholing ingediend te zijn. Een klacht die na deze termijn binnenkomt wordt niet in behandeling genomen. Binnen twee weken na ontvangst van een klacht krijgt de indiener een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. De klacht wordt geregistreerd in het klachtendossier van Meditta Spirit.

## **Behandeling**

De coördinator van Meditta Spirit neemt de klacht vertrouwelijk in behandeling. Deze klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of de klacht gegrond is. Binnen zes weken na ontvangst dient de klacht afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere tijd in beslag, dan wordt de indiener hiervan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld en met een indicatie van de doorlooptijd.

## **Maatregelen**

Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen. Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of de te nemen maatregel, met daarbij de termijn waarbinnen de oplossing/maatregel wordt uitgevoerd. Betrokkenen worden geïnformeerd door de klachtenbehandelaar. Om herhaling van de klacht te voorkomen en ter bevordering van de kwaliteit, zullen eventuele maatregelen getroffen worden en procedures aangepast worden.

## **Beroep of bezwaar**

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk beroep aantekenen bij de externe klachtenfunctionaris, mevrouw Mohrmann. De klacht kan gestuurd worden naar [m.mohrmann@hetnet.nl](mailto:m.mohrmann@hetnet.nl). De externe, neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en uitspraak opnieuw. Zij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Zij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend voor Meditta.

### **Afsluiten klacht**

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearchiveerd bij Meditta Spirit. Het klachtenregistratieformulier en alle bijbehorende stukken worden gedurende twee jaar bewaard, tenzij er gegronde redenen zijn om de gegevens langere tijd te bewaren.

### **Rapportage**

Jaarlijks zal het klachtendossier geëvalueerd worden binnen Meditta Spirit en de scholingscommissies en zullen eventuele stappen genomen worden om klachten in de toekomst te voorkomen. De coördinator van Meditta Spirit maakt daartoe een analyse van de klachten: de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten. De coördinator van Meditta Spirit beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en/of preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering van de kwaliteit.