

Klachten - Klachtafhandeling

ABIS draagt **kwaliteit** hoog in haar vaandel. Dit komt tot uiting in al haar (ook ondersteunende) bedrijfsprocessen: een verzorgde en punctuele administratieve afhandeling van inschrijvingen, een snelle en adequate reactie op vragen vanwege klanten, en een flexibel aanbod in functie van de gestelde vraag.

Indien ons aanbod niet aan het verwachtingspatroon van de klant voldoet, kan de klant bij ABIS een klacht neerleggen.

ABIS streeft ernaar elke klacht binnen een periode van 2 weken te af te handelen/af te sluiten.

Klachten worden in strikte confidentialiteit behandeld.

Klachten kunnen worden ingediend:

- op het evaluatieformulier aan het eind van een training
- per email, op training@abis.be, tot maximaal 5 werkdagen na het einde van een opleiding
- per brief, gericht aan ABIS Training & Consulting België, t.a.v. General Manager, PB 220, 3000 Leuven, tot maximaal 5 werkdagen na het einde van een opleiding
- per brief, gericht aan ABIS Training & Consulting Nederland, t.a.v. General Manager, Postbus 122, 3440 AC Woerden, tot maximaal 5 werkdagen na het einde van een opleiding

Proces klachtafhandeling

1. In behandelingneming klacht.

Een ABIS medewerker - secretariaat, docent, manager - neemt de klacht in ontvangst en brengt de projectmanager/accountmanager/docent op de hoogte. Klachten en/of opmerkingen opgenomen op het evaluatieformulier wordt steeds automatisch in behandeling genomen. De General Manager wordt op de hoogte gebracht in zijn hoedanigheid als eindverantwoordelijke klachtafhandeling.

De klagende partij wordt van de ontvangst van de klacht onmiddellijk op de hoogte gebracht. Een begeleidend schrijven met het verloop van de procedure wordt toegevoegd; de gegevens van de door ABIS aangestelde verantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht is eveneens vermeld.

2. Onderzoek van de klacht - afhandeling.

a. Rechtmatigheid van de klacht.

In deze fase wordt in eerste instantie nagegaan, in overleg met betrokken partijen, of de klacht rechtmatig is.

Elk klacht is rechtmatig als ze binnen de 5 werkdagen volgend op het eind van een sessie wordt ontvangen; andere klachten zijn niet rechtmatig, en worden niet formeel in behandeling genomen. ABIS zal evenwel formeel met betrokken partij contact opnemen.

b. Inventarisatie en documentatie.

ABIS neemt contact op met de klagende partij om een duidelijk inzicht te bekomen van de oorzaak/context/achtergrond van de klacht. Tevens worden de docent, en mogelijk betrokken account managers, infrastructuurverantwoordelijken, administratief personeel gehoord.

Analyse en evaluatie van de klacht kan o.a. gebeuren aan de hand van de reeds eerder aangehaalde evaluatieformulieren - bij publieke opleidingen door verschillende onafhankelijke deelnemers ingevuld. Deze formulieren zullen hierbij richtinggevend zijn. Ook cursusbeschrijvingen, inhouden van (maatwerk)offertes, ... kunnen hiertoe

worden gebruikt.

c. Conclusies

Op basis van de in (b) bekomen informatie trekt ABIS conclusies, en/of doet voorstellen - zie punt 4.

De bekomen informatie - en de conclusies - worden formeel geregistreerd in een klachtendocument/nazorgdocument, alsook in de klant specifieke documentatie (CRM) opgenomen.

Indien duidelijk is dat het probleem voornamelijk het gevolg is van gebrekkige voorkennis van de deelnemer aan de opleiding, kan ABIS hiervoor geen verantwoordelijkheid opnemen.

Effectief kennis verwerven vergt inzet: een constructieve attitude naar medeleerlingen en naar de docent toe. Bereidheid tot actief deelname aan discussies, aan labs is cruciaal. Docenten zullen deelnemers hierop aanspreken indien ze niet bereid zijn deze inzet op te brengen. Problemen hierdoor ontstaan zijn de verantwoordelijkheid van de deelnemer/opdrachtgever.

3. Terugkoppeling.

De verantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht informeert de melder van de klacht over de (voortgang) van de afhandeling. Dit gebeurt tijdens de verschillende fases van het onderzoek van de klacht als in punt 2. beschreven. Eventuele vertragingen - en oorzaken hiervoor alsook verwachte gevolgen naar planning toe - worden nader toegevoegd.

4. Nazorg & remediëring.

Indien geconcludeerd wordt dat bepaalde problemen de verantwoordelijkheid zijn van ABIS, zal de General Manager corrigerende en remediërende maatregelen voorstellen.

a. Problemen m.b.t. *niet-technische infrastructuur* (lunch, dranken, parkeergarage, verwarming, ...). In nauw overleg met de opdrachtgever zal ABIS nagaan wat kan gebeuren om het probleem te verhelpen.

b. Problemen m.b.t. *technische infrastructuur* (hardware, software, ...). In goed overleg met de opdrachtgever wordt nagegaan wat hiervan de gevolgen zijn. In elk geval zal ABIS al het mogelijke doen herhaling van het probleem te voorkomen. Indien ten gevolge hiervan de opleiding niet de gewenste resultaten heeft opgeleverd zal ABIS remediëringvoorstellen uitwerken.

c. Problemen ontstaan door toedoen van de *lesgever*. Redenen zouden mogelijk kunnen zijn: gebrekkige didactische kennis, gebrekkige technische kennis. ABIS zal al het mogelijke doen om het probleem op te lossen. Welke methode zal worden toegepast zal in samenspraak met de klant worden bepaald, bijvoorbeeld:

- e-learning voor de deelnemer met een kennishiaat;
- opnieuw bijwonen van een andere (publieke) sessie;
- individuele remediëring.

5. Archivering.

Klacht dossier wordt afgesloten en permanent gearchiveerd. Gearchiveerde klachten worden vertrouwelijk behandeld.

6. Analyse.

Klachten worden geanalyseerd; indien daartoe aanleiding is en na overleg met de betrokkenen worden maatregelen ter verbetering en/of voorkoming getroffen. Rapportages worden gemaakt - gebruikt o.a. tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken van de General Manager met alle medewerkers.

Beroepsprocedure - bemiddelaar.

ABIS heeft Edward de Wolf aangesteld als onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar voor klachtafhandeling indien de door ABIS voorgestelde conclusies, alsook hun afhandeling/remediëring/nazorg niet billijk worden gevonden. Bedoeling is een

neutraal persoon in te schakelen om de problemen ontstaan tussen klager en ABIS uit de wereld te helpen. Betrokken partijen zullen de besluiten van de bemiddelaar aanvaarden en in alle redelijkheid uitvoeren.

De contactgegevens van de bemiddelaar kunnen bij ABIS worden opgevraagd.