	Kwaliteitsdocument
	Titel Klachtenprocedure (definitief)

- **Doel**

Het doel van deze procedure is om een beschrijving te geven van de klachtenprocedure die door ZI Farma BV (tevens handelend onder de naam ILLUMINON) gebruikt wordt.

- **Definities**

Klachtenprocedure: een procedure voor het afhandelen van klachten (dit document). Een klachtenprocedure is openbaar (publicatie op de websites en in de studiegids).

ZI Farma BV: een scholingsaanbieder. ZI Farma BV organiseert op periodieke basis nascholingen (online, offline en op locatie) voor diverse groepen (para)medici en apothekers.

Directie: de directie van ZI Farma BV.

Klant: een cursist die zichzelf voor een scholing aanmeldt of een organisatie die haar medewerkers voor een scholing aanmeldt of een opdrachtgever die diensten en producten van ZI Farma afneemt.

Klacht: Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de klant.

Onafhankelijke derde: de persoon die als zodanig wordt genoemd in dit reglement en die als een onafhankelijke partij een bindende uitspraak bij geschillen kan doen.

- **Procedure**

Stap 1: Een klacht indienen

Een klant kan een klacht persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of per e-mail kenbaar maken aan ZI Farma. De klant ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.


Stap 2: Inventarisatie van de klacht

Binnen 10 werkdagen, na ontvangst van de klacht, neemt een medewerker van ZI Farma contact op met de klant. De medewerker brengt de klacht zo veel mogelijk in kaart en probeert samen met de klager een inventarisatie te doen van de eventuele mogelijke oplossingsrichtingen. Hiervan wordt een rapport gemaakt. Het rapport bevat minimaal de volgende informatie:

- Datum van de klacht
- Naam van de klant
- Naam van de medewerker die de klacht namens ZI Farma in behandeling heeft
- Een duidelijke, en een zo volledig mogelijke, omschrijving van de klacht
- Richting(en) voor een oplossing

Stap 3: Behandeling klacht

Na de inventarisatie van de klacht wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de Directie. De Directie bepaalt welke acties er ondernomen moeten worden om de klacht af te handelen en de knelpunten waar mogelijk op te lossen. De uitkomst van de analyse (knelpunten en acties) worden vastgelegd in het

	Kwaliteitsdocument
	Titel Klachtenprocedure (definitief)

rapport en binnen 2 weken door ZI Farma (in ieder geval ook schriftelijk) teruggekoppeld naar de klant. Bij de terugkoppeling hoort een voorstel voor een oplossing.

Opmerking a: Als er een langere termijn nodig is om een onderzoek te doen, zal de klant binnen de genoemde termijn hiervan in kennis worden gesteld. Ook zal er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht een uitsluitsel te kunnen geven.

Opmerking b: Als de klacht in de ogen van de klant onvoldoende is afgehandeld en/of de voorgestelde acties niet naar tevredenheid van de klant zijn, dan wordt de klacht (het rapport plus de zienswijze van de klant) in overleg met de klant doorgestuurd naar de onafhankelijke derde. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.

Naam en contactgegevens van de onafhankelijke derde:

Mr. P.J. Wurzer
Telefoonnummer: 010 461 0904
Email: p.j.wurzer@inter.nl.net

Stap 4: Follow-up acties en doorvoeren verbeteringen

De Directie beoordeelt elke klacht en bepaalt welke verbeterpunten er in de organisatie nodig zijn om herhaling te voorkomen. Waar nodig worden de aanbevelingen in het verbeterregister van het kwaliteitssysteem verwerkt en acties uitgezet (bijvoorbeeld agenderen op het werkoverleg).

Stap 5 Archiveren klachtenrapport

De medewerker die de klacht heeft behandeld archiveert het rapport opeenvolgend in de map 'klachten'. De klachten worden na afhandeling nog minimaal 1 jaar bewaard.