

## KLACHTENPROCEDURE MAGENTAMMT

Magenta beschouwt iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om verzekerd te zijn van een goede afhandeling van je klacht, heeft Magenta een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat je jouw klacht kenbaar kunt maken, en dat deze naar tevredenheid wordt afgehandeld.

### DEFINITIES

**Klager:** Een (toekomstige) deelnemer/cursist/student van een door Magenta aangeboden training/cursus, dan-wel een (toekomstige) klant van Magenta.

**Klacht:** Iedere uiting van onvrede over een door Magenta aangeboden training/cursus.

**Klachtverantwoordelijke:** Persoon die bij Magenta verantwoordelijk is voor de afhandeling van de specifieke klachtsituatie.

### VERTROUWELIJK

Klachten worden door alle partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtverantwoordelijke een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Partijen brengen tot aan de afhandeling.

### HEB JE EEN KLACHT?

#### KLACHT INDIENEN

- Je kunt een klacht alleen schriftelijk indienen. Dit kan via mail ingediend worden bij: [helpdesk@magentammt.nl](mailto:helpdesk@magentammt.nl) of per post: Wegtersweg 1, 7556 BP Hengelo. Op andere wijze ingediende klachten worden beschouwd als meldingen.
- Dien je klacht uiterlijk binnen 14 dagen in nadat de situatie waarover je een klacht wilt indienen zich heeft voorgedaan. Als deze termijn is verstreken kan de directie besluiten de klacht toch te behandelen, indien er redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de klacht eerder kon worden ingediend.
- Binnen vijf dagen na ontvangst van je klacht ontvang je een ontvangstbevestiging dat je klacht in behandeling is genomen.

#### ONTVANKELIJKHEID

- Meldingen van typfouten, rekenfouten enzovoorts in cursussen worden niet gerekend als klacht maar als 'melding'. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen. Een klacht is pas een klacht als er sprake is van een structureel probleem of als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de deelnemer of klager schade heeft ondervonden.

#### JE KLACHT WORDT IN BEHANDELING GENOMEN

- Je klacht wordt in behandeling genomen door de klachtverantwoordelijke binnen Magenta.

- Als de klachtverantwoordelijke, na bestudering van de klacht, vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met je op.

#### AFHANDELING VAN JE KLACHT

- De klachtverantwoordelijke neemt na bestudering van je klacht contact met je op om tot een bevredigende oplossing te komen. Dit kan, afhankelijk van de aard van de klacht, schriftelijk, telefonisch of via email.
- Je klacht wordt in ieder geval binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen 4 weken niet realistisch is, dan word je geïnformeerd over de voortgang van de procedure.
- Na afronding van de klacht ontvang je een bevestiging van de uitkomst van de procedure.

#### ONEENS MET DE UITSPRAAK

- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben opgepakt? Dan kun je dit aankaarten bij de Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Zie voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### REGISTRATIE

Alle, door Magenta ontvangen, klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende een termijn van 24 maanden.

#### ANALYSE

De directie analyseert per kwartaal de geregistreerde klachten en doet, indien noodzakelijk, aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## KLACHTENFORMULIER

### PERSOONLIJKE GEGEVENS

Naam \_\_\_\_\_  
Organisatie \_\_\_\_\_  
Adres \_\_\_\_\_  
Postcode \_\_\_\_\_  
Plaats \_\_\_\_\_  
Telefoon \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_

### KLACHT

Naam cursus \_\_\_\_\_  
Datum start cursus \_\_\_\_\_  
Datum klacht \_\_\_\_\_

Heeft u over deze klacht al contact gehad met Magenta?

- Ja, op \_\_\_\_\_ (datum), met \_\_\_\_\_ (naam)  
 Nee

Omschrijving klacht:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ONDERTEKENING

Datum:

Handtekening

\_\_\_\_\_

Stuur het volledig ingevulde formulier naar:

MagentaMMT

T.a.v. Magenta

Wegtersweg 1

7556 BP Enschede

of mail het formulier naar [helpdesk@magentammt.nl](mailto:helpdesk@magentammt.nl)