

Klachtenregeling

Inleiding

De klachtenregeling is opgezet om cursisten of deelnemers aan de cursussen de gelegenheid te geven een klacht in te dienen. Deze klachtenregeling is in lijn met de vereisten van het CRKBO.

In eerste instantie proberen wij te voorkomen dat er een situatie ontstaat waar een klacht uit kan voorkomen, er komen in de praktijk dan ook weinig klachten voor. In het geval dat u een klacht heeft, volg dan de procedure zoals hieronder beschreven.

Fase 1

In eerste instantie kan u met uw docent of begeleider uw klacht bespreken. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost.

Fase 2

Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per mail worden gestuurd naar de directie of naar de klachtenfunctionaris. Onder grote klachten verstaan wij oa.: Klachten kunnen bijv. gaan over contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid van een docent of het gedrag van de docent of personeel van het instituut.

Het adres:

Groei Onderwijsadvies
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Ravelijn 69
1383BH Weesp

Het mailadres:

info@groei-onderwijsadvies.nl

Vermeld in het onderwerp: t.a.v. klachtenfunctionaris

Klachten procedure:

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U krijgt een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u uitnodigen voor overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris, eventueel in overleg met de directie, zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van de klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte gebracht worden. U krijgt dan een inschatting van de benodigde tijd én de reden waardoor het niet gelukt is om binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren.

Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar ook een afwijzing van de klacht als deze niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot het instituut.

Na het oordeel beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachten register. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard.

Fase 3

Indien u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem in dat geval contact op met de klachtenfunctionaris. Deze zal contact opnemen met een mediator of een geschillencommissie. Hij/zij stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op.

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

Céline Traint

info@celintraint.nl

Deze persoon of dit instituut is onafhankelijk en niet gebonden aan ons instituut. Deze persoon / het instituut heeft verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van ons instituut de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord bent met de keuze van deze persoon of dit instituut wordt u in de gelegenheid gesteld een andere persoon of instituut voor te stellen.

Basis condities:

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind-) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.



Maart 2021