

# 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 je met je eigen 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](mailto:info@groei-onderwijsadvies.nl)

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

### *Klachten procedure:*

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. Je krijgt een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan je daarna uitnodigen voor overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris zal, eventueel in overleg met de directie, de klacht beoordelen. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht ontvang je het oordeel van de klachtenfunctionaris, indien er meer tijd nodig is word je daarvan op de hoogte gebracht worden. Je 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**

Als je 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](mailto: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. Ben je niet akkoord bent met de keuze van deze persoon of dit instituut dan mag je een andere onafhankelijke persoon of instituut voorstellen.

### **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.



Januari 2023