

# Klachtenprocedure

## OPLEIDINGEN EN CURSUSSEN



## **Inhoud**

1 Algemene Bepalingen.....	2
2 Behandeling van een klacht.....	2
3 Overige bepalingen .....	4

## **1 Algemene Bepalingen**

### *Artikel 1 Definities*

#### Klacht

Een melding van een cursist/klant waaruit blijkt dat er niet aan de verwachtingen is voldaan en er geen sprake is van een makkelijk te verhelpen misverstand.

### *Artikel 2 Vertrouwelijke behandeling*

De Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zorgt voor een vertrouwelijke behandeling van de klacht. Om de klacht te kunnen behandelen wordt er onderzocht onder welke omstandigheden de klacht is ontstaan en welke relevante feiten daarbij een rol spelen. Hierbij wordt zo goed als mogelijk rekening gehouden met de belangen van de klager.

## **2 Behandeling van een klacht**

### *Artikel 3 Indienen van een klacht*

De klacht zal digitaal via het contactformulier ingediend moeten worden bij de Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

Daarbij is het noodzakelijk dat de klacht in het Nederlands is opgesteld en zijn de volgende gegevens vereist: naam, adres, de dagtekening, de omschrijving van de klacht en een voorstel tot een oplossing.

### *Artikel 4 Klachtenregistratie*

De registratie vindt plaats door het invullen van een formulier met daarop: de gegevens ingevuld door de klager tijdens het indienen (zie artikel 3), de datum en wijze van afhandeling van de klacht, de correspondentie met betrekking tot de klacht en de status (in behandeling / afgehandeld). Deze gegevens worden twee jaar bewaard.

### *Artikel 5 Ontvangstbevestiging*

De klager ontvangt een digitale bevestiging van de klacht binnen vijf werkdagen. Daarin staat vermeld: de afhandelingstermijn, de procedure, de contactpersoon, de hoorplicht (artikel 8) en de mogelijkheid om van de klacht af te zien.

### *Artikel 6 Niet verplicht in behandeling te nemen*

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong brengt de klager zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van als een klacht niet in behandeling wordt genomen. Ze is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

A waarover eerder een klacht is ingediend die volgens deze klachtenprocedure is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 5.

B die plaatsvond langer dan drie maanden vóór het indienen van de klacht.

C die door een rechtelijke instantie beoordeelt wordt of is beoordeelt.

### *Artikel 7 Hoorplicht*

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zorgt ervoor dat de klager en de beklagde beide gehoord worden.

Hiervan wordt een verslag gemaakt. De klager kan dit verslag inzien. Van de hoorplicht kan door de klager worden afgezien indien hij dit schriftelijk heeft aangegeven.

### *Artikel 8 Antwoordplicht*

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong handelt de klacht vier weken na ontvangst af. Lukt dit niet dat wordt de klager daar ruim op tijd van op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

### *Artikel 10 Afhandeling en beroep*

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong deelt de schriftelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht met de klager samen met de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. De klager kan hierop reageren als hij niet akkoord is. Hierop kan een standpuntenwisseling plaatsvinden. Dit houdt in dat er, door nog een aantal keer op elkaars standpunt te reageren, gelegenheid is om de klacht onderling op te lossen. Als er na de standpuntenwisseling geen sprake is van een oplossing, schakelt de Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij de onafhankelijke derde.

Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend.

### **3 Overige bepalingen**

#### Artikel 11 Evaluatie

Eenmaal per jaar wordt er een overzicht gemaakt van aard van de klachten en de omvang. Zover nodig worden er maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.