

## Klachtenprocedure

### Definities

Term	Definitie
Klager	Een (toekomstige) deelnemer van een door het lesinstituut aangeboden cursus of workshop.
Klacht	De afwijking die de klager heeft vastgesteld.
Klachtencommissie	Een onafhankelijke persoon verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie. Peter van Genderen van <i>Genderen Mediation</i> <a href="http://www.genderenmediation.nl">www.genderenmediation.nl</a>
Ontvangende partij	Lesinstituut: Skills to ACT Directie: Maaïke Steeman <a href="http://www.skillstoact.nl">www.skillstoact.nl</a> <a href="mailto:contact@maaikesteeman.nl">contact@maaikesteeman.nl</a> 06-44536229

### Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klacht tussen klager en ontvangende partij is afgehandeld, of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

### Soorten klacht

Soort	Voorbeeld
Laagdrempelig	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie
Over lesinhoud	Voldoet niet aan verwachtingen, wordt te beperkt gevonden
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie

### Vorm

Natuurlijk hoop ik dat u tevreden zult zijn over de samenwerking met mij, maar waar mensen met elkaar werken, ontstaan soms ook misverstanden. Als u vragen of klachten heeft, bespreek deze dan met mij. Een rechtstreeks gesprek is vaak de snelste weg naar een oplossing. Als u dit te moeilijk vindt, kunt u ook bellen, mailen of schrijven.

## **Klachtenprocedure**

### *Melding*

De klager meldt zijn<sup>1</sup> klacht persoonlijk aan de ontvangende partij. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

### *Ontvangstbevestiging*

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

### *Wel of niet in behandeling nemen*

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

### *Uitspraak*

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

### *Afhandeling*

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

### *Bezwaar tegen de uitspraak*

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

### *Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie*

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen/een persoon die door de directie is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

### *Uitspraak klachtencommissie*

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

### *Registratie klachten*

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het lesinstituut registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.

---

<sup>1</sup> In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

Houten, 09-01-2017