

Klachtenregeling

Inleiding

De klachtenregeling is opgezet om cursisten of deelnemers aan onze nascholingen 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 voortkomen, er komen in de praktijk dan geen klachten voor. In het geval dat u toch een klacht heeft volg dan de onderstaande procedure voor het indienen van een klacht.

Stap 1

In eerste instantie kan u met de aanwezige van de organisatie op de locatie uw klacht bespreken. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost.

Stap 2

Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per mail worden gestuurd naar de directie of naar de klachtenfunctionaris. 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.

Huygens postacademische nascholingen
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 2114, 3800 CC Amersfoort

of

secretariaat@hpna.nl
t.a.v. klachtenfunctionaris

Klachtafhandeling

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U krijgt binnen 7 werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u mogelijk 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 klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte gebracht worden met redenen omkleedt met een geschatte tijd voor de afronding.

Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar ook kan dit een afwijzing van de klacht zijn als de klacht 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.

Stap 3

Als u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris die contact opneemt met een mediator of een geschillencommissie. Hij stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op. Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

De heer J.P.G. Buwalda
Mediator

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

Basiscondities:

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot de 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.

Huygens postacademische nascholingen
September 2023