



Klachtenprocedure PGA Holland Opleidingen - Algemeen

Algemeen

Klachten worden door beide/alle partijen vertrouwelijk behandeld wat betekent dat berichtgeving hierover uitsluitend plaatsvindt tussen de partijen zonder vermeldingen op o.a. sociale media totdat er een uitspraak over de afhandeling over de klacht door de directie dan wel de klachten/geschillen commissie bekend is. Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen de opleiding.

Klachten dienen binnen 1 maand na de constatering aan een bevoegde medewerker of de directie te worden gemeld door de klager persoonlijk.

Definities

Onderwerp	Definitie
Klager	De klager is een (toekomstige) deelnemer van een door de opleiding aangeboden cursus of workshop
Klacht	Een afwijking van elke aard die is vastgesteld door de klagende partij
Klachtencommissie	Een onafhankelijk persoon of groep van personen die de klacht afhandelt indien na een uitspraak van de directie de klagende partij dit wenst. De namen van de commissie lid/leden moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

Klacht niveau en ontvangende partij

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal; ontbrekende documenten; logistieke klachten	Docent/instructeur	Mondeling, tel., e-mail, schriftelijk
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie	Directie opleiding	Schriftelijk email/post
Over les inhoud	Voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Directie opleiding	Schriftelijk email/post voorzien van bijlage voorbeeld
Over directie		Bestuur Opleidingsinstituut	Schriftelijk
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie	Directie/bestuur opleidingsinstituut	Schriftelijk

Klachten procedure

- De klager zendt of geeft de klacht aan de ontvangende partij
- De ontvangende partij voor laagdrempelige klachten geeft ommegeand een bevestiging van de klacht en kan ommegeand een voorstel doen voor een verbetering of traject voor verbetering
- De ontvangende partij van een klacht over personen of de lesinhoud geeft ommegeand een bevestiging van ontvangst van de klacht en een voorlopig overzicht van de opvolging waaronder de verwachte respons tijd.
- De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt waarna ommegeand de klager wordt geïnformeerd met verklaring van de reden indien de klacht niet in behandeling genomen (kan) worden bijv. wegens onvoldoende gegevens of als de klacht niet van toepassing is op het instituut.
- De directeur van het de opleiding is bevoegd tot het doen van een uitspraak over de klacht en eventuele daaraan gekoppelde aanpassingen.

- Uiterlijk binnen 8 weken zal een opgevolgde klacht afgehandeld zijn tenzij tussentijds een langere tijd noodzakelijk is, indien meer tijd nodig is voor het afhandelen dient de ontvanger van de klacht dit schriftelijk of per email door te geven aan de klagende partij op het moment dat dit duidelijk is.
- Van de uitspraak van de opvolging van de klacht wordt de klagende partij(en) in kennis gesteld binnen de gestelde tijd.
- De evt. uitvoering van de aanpassingen dienen zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd waarvan de klagende partij over wordt geïnformeerd na uitvoering.
- Indien uit de uitspraak volgt dat aanpassingen moeten worden uitgevoerd die langer duren dan de klachtafhandeling (=bepaling van de oplossing) dient dit te worden meegedeeld aan de klagende partij.
- Indien de klagende partij(en) de uitspraak van een –al dan niet in behandeling genomen- klacht niet accepteert kan de klager zich wenden tot een/de klachtencommissie.
- De klagende partij geeft aan de directie aan dat zij contact wil opnemen met de klachtencommissie
- de directie zal de klachtencommissie hiervan in kennis stellen.
- De directie zal alle stukken over de klacht –nu een geschil- zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtencommissie en bericht hierover de klagende partij.
- De klachtencommissie bestaat uit een door de directie aangewezen onafhankelijke (groep van)persoon of personen
- Zo nodig kan op verzoek van de klagende partij door de klachtencommissie gezocht worden naar een andere (groep van) personen indien de klagende partij van mening is dat de onafhankelijkheid aantoonbaar niet gegarandeerd is.
- De klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of geschil verder met de klagende partij opnemen.
- De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle/beide partijen hiervan in kennis .
- De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen (ook als statutair de klachtencommissie de uitspraak als advies terug koppelt).
- Klachten worden geregistreerd door de directie van het lesinstituut en voor een termijn van 2 jaar aangehouden. de registratie van geschillen wordt bijgehouden door de klachtencommissie.

Utrecht, 24-08-2015

Jim van Heuven van Staereling
 Directeur opleidingen
 PGA Holland Opleidingen
 Versie 2015.1