

Academium

ACADEMIE VOOR MAGISTRAAL COACHEN

KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten die Academium levert. Academium zal haar klachten altijd vertrouwelijk behandelen.

Definities

Klacht: een schriftelijk (ook: per email) kenbaar gemaakt bezwaar of ontevredenheid over geleverde diensten of over bejegening door personeel. Deze uiting kan betrekking hebben op de inhoud van de dienst zelf, maar ook op de wijze waarop de dienst is geleverd.

Klachtencommissie: een commissie van door Academium aangestelde persoon (en) die op oproepbasis bij elkaar komt ten einde een bindende uitspraak te doen over een door de student geuite klacht. De commissieleden zijn niet verbonden aan Academium noch middels dienstverband, noch als freelancer. De namen van de leden van de klachtencommissie en de contactgegevens staan onderaan de procedure.

Uitvoering klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk of per e-mail te worden gericht aan de directie van Academium.

Adres: Academium
Herenstraat 11
3985 RP Werkhoven
E-mail: info@academium.nl

Bij een telefonische klacht wordt de student gevraagd deze schriftelijk in te dienen. De klacht wordt gearchiveerd en de student ontvangt binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst, waarbij de termijn vermeld wordt waarbinnen er inhoudelijk op de klacht zal worden gereageerd. Normaliter is dit binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Wanneer een langere reactietijd nodig blijkt wordt dit met redenen omkleed en schriftelijk bevestigd. De klacht wordt door de directie behandeld. Deze stelt de betrokkenen in de organisatie en de studiebegeleider op de hoogte van de klacht. De directie neemt contact op met de student en bespreekt de inhoud van de klacht met hem/haar. Indien nodig, hoort de directie ook de betrokkenen uit de organisatie. De reactie van de directie op de klacht wordt teruggekoppeld naar de student.

Vervolg

1. Indien dit aan de orde is, verneemt de student van de directie of en tot welke acties de klacht heeft geleid of zal leiden.
2. Als er aanleiding is tot het geven van een genoegdoening, wordt hiertoe een voorstel gedaan.
3. De klacht dient binnen 4 weken te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn omdat er langer onderzoek nodig is, wordt de student hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven wat de reden is

Academium

ACADEMIE VOOR MAGISTRAAL COACHEN

van het uitstel. Ook wordt vermeld wanneer de directie verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Beroepsmogelijkheid

Indien de student niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij beroep instellen bij de klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie van Academium middels het klachtenformulier (Bijlage E). De samenstelling van de klachtencommissie en het adres zijn beschikbaar op de website van Academium.

De student stuurt een kopie van deze klacht naar de directie van Academium.

De klachtencommissie stelt zowel de student als Academium in de gelegenheid om zich te laten horen over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met partijen afzonderlijk als met beiden tegelijkertijd. De klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroep partijen hiertoe uitnodigen.

De klachtencommissie doet een uitspraak inzake het beroep binnen 4 weken na ontvangst van het beroep. Indien een langere reactietijd noodzakelijk is, worden partijen daarvan in kennis gesteld, met redenen omkleed.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en eventuele consequenties worden door partijen binnen 4 weken afgehandeld.

Aangemelde klachten en de hierop ondernomen acties worden vastgelegd in een klachtenregistratiesysteem en dienen als management informatie voor bijsturing van het beleid. Klachten worden 1 jaar lang bewaard.

Het adres van de klachtencommissie is:

Naam: Maurits Kooij

Adres:

Brugakker 6814

3704 RT Zeist

maurits.kooij@planet.nl

Academy

ACADEMIE VOOR MAGISTRAAL COACHEN

Klachtenformulier Academy

Vul alle vragen in

Voornaam	
Tussenvoegsel	
Achternaam	
Adres	Straatnaam en nummer:
	Postcode:
Telefoonnummer	
Klacht betreft	Cursus:
	Docent:
Klachtomschrijving	
Datum	

Academentum

ACADEMIE VOOR MAGISTRAAL COACHEN