

Klachtenregeling Scholing Randstad West

I. Inleiding

Scholing Randstad West vindt het belangrijk dat door Scholing Randstad West georganiseerde scholing kwalitatief goed is en naar behoren wordt gegeven. Indien u als deelnemer aan door Scholing Randstad West georganiseerde scholing niet tevreden bent over deze scholing dan kunt u een klacht indienen bij het bestuur van Scholing Randstad West.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van klager, anderzijds het verbeteren van door Scholing Randstad West georganiseerde scholing. Ten behoeve van het verbeteren van door Scholing Randstad West georganiseerde scholing zal in het Scholing Randstad West jaarverslag worden vermeld hoeveel klachten zijn ingediend, wat de aard is van die klachten en welke aanpassingen als gevolg daarvan zijn gedaan.

II. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Bestuur	het bestuur van Scholing Randstad West;
Bezwaar	het schriftelijk bezwaar van Klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;
Deelnemer	de deelnemer aan door het Scholing Randstad West geaccrediteerde scholing;
Directeur	directeur Scholing Randstad West
Klacht	iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een Deelnemer over de Scholing, die is ontvangen door Scholing Randstad West;
Klager	de Deelnemer die een Klacht over de Scholing bij Scholing Randstad West heeft ingediend;

Scholing

de door Scholing Randstad West georganiseerde scholing.

III. Procedure

A. Indienen Klacht

Een Klacht dient schriftelijk, via postbus 36 (3140 AA) te Maassluis of via e-mail info@scholingrandstadwest.nl bij de directeur Scholing Randstad West te worden ingediend.

De Klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:

1. Uw naam en indien van toepassing uw lidmaatschapsnummer.
2. Vermelding van de naam van de scholing alsmede de datum waarop de scholing waarover u klaagt werd gegeven.
3. Een duidelijke omschrijving van de Klacht.

B. Behandeling Klacht

1. De Klager ontvangt een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en informatie over de procedure.
2. Indien nodig wordt Klager om nadere informatie gevraagd.

C. Uitkomst klachtenbehandeling

1. De directeur Scholing Randstad West bericht Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
2. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn met een inhoudelijk oordeel over de Klacht te komen zal Klager schriftelijk worden bericht binnen welke termijn uitkomst over de Klacht zal worden gegeven.

D. Bezwaar

1. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling kan Bezwaar worden gemaakt bij het Bestuur van Scholing Randstad West. Het Bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via postbus 36 (3140 AA) te Maassluis of via e-mail info@scholingrandstadwest.nl.
2. Het indienen van Bezwaar is mogelijk tot uiterlijk vier weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
3. In het Bezwaar dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling.
4. Het Bestuur van Scholing Randstad West bericht Klager binnen vier weken na ontvangst van het Bezwaar schriftelijk of het Bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het Bezwaar gegrond is verklaard dan zal het Bestuur van Scholing Randstad West tevens een inhoudelijk oordeel geven over de Klacht dat in de plaats zal treden van de uitkomst van de klachtenbehandeling door de directeur van Scholing Randstad West.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het Bezwaar dan zal Klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen het Bestuur van Scholing Randstad West zal reageren op het Bezwaar.

6. Indien Klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling door het bestuur van Scholing Randstad West kan Bezwaar worden gemaakt bij Jan Rozenbroek Coaching & Advies, Almere. Het Bezwaar moet schriftelijk worden gedaan via postbus 36 (3140 AG) te Maassluis.
7. Het indienen van Bezwaar is mogelijk tot uiterlijk vier weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling door het bestuur van Scholing Randstad West.
8. In het Bezwaar dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling door het bestuur Scholing Randstad West.
9. Jan Rozenbroek Coaching & Advies bericht Klager binnen vier weken na ontvangst van het Bezwaar schriftelijk of het Bezwaar gegrond dan wel ongegrond is verklaard. Indien het Bezwaar gegrond is verklaard dan zal Jan Rozenbroek Coaching & Advies tevens een inhoudelijk oordeel geven over de Klacht dat in de plaats zal treden van de uitkomst van de klachtenbehandeling door het bestuur van Scholing Randstad West.
10. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de hiervoor genoemde termijn te reageren op het Bezwaar dan zal Klager schriftelijk worden bericht over de termijn waarbinnen Jan Rozenbroek Coaching & Advies zal reageren op het Bezwaar.
11. De uitkomst van de klachtenbehandeling door Jan Rozenbroek Coaching & Advies is bindend.

IV. Beslotenheid en vertrouwelijkheid

1. De Klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de Klachtbehandelaar onafhankelijk van de Klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
2. De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

VI. Archivering

Na de behandeling van de Klacht behoudt Scholing Randstad West de oorspronkelijke Klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van vijf jaar.

V. Slotbepalingen

Deze Klachtenregeling is vastgesteld in de vergadering van het bestuur van Scholing Randstad West van 26 september 2014 en kan worden gewijzigd door het bestuur van Scholing Randstad West. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van Scholing Randstad West.