

Klachtenregeling Dammers Opleiding & Advies 2014

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Opleidingsinstituut: Dammers Opleiding & Advies, gevestigd aan het Koperslagersgilde 36, 3994 CJ Houten;
2. Klager: een (ex-)cursist, een (ex)opdrachtgever dan wel degene die namens een locatie waar de cursus plaats vond klachten heeft over het gebruik van deze locatie voor, tijdens of na de cursus door het opleidingsinstituut (niet door de cursisten);
3. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door docenten van Dammers Opleiding & Advies;
4. Contactpersoon: de directeur van Dammers Opleiding & Advies.

Artikel 2

1. Klager heeft het recht om over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen een klacht in te dienen bij het opleidingsinstituut.
2. Een gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het opleidingsinstituut wordt aangemerkt als een gedraging van het opleidingsinstituut.

Artikel 3

Het opleidingsinstituut draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het opleidingsinstituut alsmede van degenen die onder verantwoordelijkheid van het opleidingsinstituut werkzaam zijn of waren.

Artikel 4

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5

Zodra het opleidingsinstituut naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling. Het opleidingsinstituut bevestigt in dat geval de overeengekomen tegemoetkoming schriftelijk aan de klager. Deze op zijn beurt tekent de tegemoetkoming voor akkoord en retourneert deze vervolgens aan het opleidingsinstituut met de antwoortenveloppe die is bijgevoegd.

Artikel 6

Het opleidingsinstituut bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.

Artikel 7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directeur van Dammers Opleiding & Advies.
2. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en afgehandeld.

Artikel 8

Het opleidingsinstituut is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen:



Klachtenregeling Dammers Opleiding & Advies 2014

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager beroep had kunnen worden ingesteld;
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld of is ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is.

Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10

1. Het opleidingsinstituut stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

1. Het opleidingsinstituut handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het opleidingsinstituut kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12

1. Het opleidingsinstituut stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht hij dit binnen zes weken schriftelijk aan kan geven. In dat geval zal de klacht in handen gegeven worden van een in onderling met de klager aan te wijzen onafhankelijke mediator. Deze mediator dient een zogenaamde MfN-registermediator te zijn, die zijn werkzaamheden uitvoert volgens de regels van het 'mediationreglement voor de MfN-registermediator' (de basisprincipes van mediation, zoals vrijwilligheid, beslotenheid en geheimhouding) en conform de 'gedragsregels voor de MfN-registermediator' (de fundamentele beginselen waaraan de mediator is gebonden, zoals onafhankelijkheid, neutraliteit en vertrouwelijkheid). Deze MfN-registermediators vallen onder de Klachtenregeling van de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).
3. De uitslag van de bemiddeling door de mediator is voor alle partijen bindend.

Artikel 13

Het opleidingsinstituut draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.

