



Melding

De klager meldt de klacht persoonlijk bij de directie tav Mientje Fluijt (mientje@deontwikkelgroep.nl). Dat doet hij/zij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij/zij klaagt zich heeft voorgedaan.

Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het instituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen vier weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.



Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de directie is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

Registratie klachten

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het instituut registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.

Ethische code

De Ontwikkelgroep is deelnemer aan de Ethische Code van Phoenix opleidingen te Utrecht. Dat betekent dat wij aanspreekbaar zijn op menswaardig handelen en werken volgens deze code. En dat uw klacht altijd vertrouwelijk behandeld wordt.

Ethische Code

Phoenix Opleidingen, www.phoenixopleidingen.nl

<https://www.phoenixopleidingen.nl/media/lnodlis4/2022-ethische-code-phoenix-opleidingen-voor-deelnemers.pdf>