

Klachtenprocedure Expertisecentrum Omgaan met Verlies/Fiddelaers&Jaspers bv

Inleiding

Het aanbod van het Expertisecentrum Omgaan met Verlies voldoet aan de Kwaliteitseisen die verbonden zijn aan inschrijving in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs. Daarnaast verklaren cursisten zich bij hun inschrijving akkoord met de wijze van werken zoals beschreven is in de brochure en de Algemene inschrijvings- leverings- en betalingsvoorwaarden. Deze Algemene voorwaarden staan ook op de website en zijn vastgelegd bij de Kamer van Koophandel.

Desondanks kan het gebeuren dat je als cursist op- of aanmerkingen hebt over de gevolgde training. In principe bespreek je die met de trainer(s). Leidt dit niet tot een oplossing dan leg je het probleem aan de directie in de persoon van Riet Fiddelaers-Jaspers. Bij haar ligt de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de trainingen in het algemeen. Daarnaast kun je op- en aanmerkingen en verbetervoorstellen kwijt in de mondelinge en schriftelijke evaluatie.

Als de klacht desondanks blijft bestaan, bestaat de mogelijkheid om deze schriftelijk in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

We zien klachten als een middel om problemen op te lossen, ze zijn een signaal voor ons om de regelingen en afspraken nog eens goed onder de loep te nemen.

Begripsbepaling

Een klacht is een schriftelijk ingediende uiting van onvrede over (een aspect van) een training. Een klacht kan uitsluitend ingediend worden door een cursist van training of degene die het inschrijfformulier voor akkoord ondertekend heeft.

Klachtencommissie

Wat betreft de klachtencommissie zijn we aangesloten bij de klachtencommissie van de Ethische Kring. Zie www.ethischekring.nl.

Indienen en behandelen van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het volgende adres.
*Secretariaat Expertisecentrum Omgaan met Verlies
t.a.v de Klachtencommissie
Sporlaan 9c
5591 HT Heeze*
Na het indienen van de klacht krijgt de klager binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. In deze ontvangstbevestiging staat ook binnen welke termijn er een reactie komt.
2. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gebonden aan de geheimhoudingsplicht.
4. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling op eigen kosten laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Over de aanwezigheid van deze persoon tijdens de zittingen beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
5. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, wordt besloten of tot bemiddeling of tot beoordeling van de klacht wordt overgegaan.
6. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming

van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht niet als ingediend beschouwd.

7. Beoordeling van de klacht door de klachtencommissie houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. De klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld laten gaan van een advies aan het bevoegd gezag van het Expertisecentrum Omgaan met Verlies.
8. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk dat wil zeggen binnen vier weken na indiening van de klacht, schriftelijk met reden omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan afwijken van deze termijn maar deelt dit met redenen omkleed mee aan beide partijen onder vermelding van de termijn waarop ze haar oordeel uit zal brengen.
9. Iedere partij draagt wederzijds de eigen kosten.
10. De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor het Expertisecentrum Omgaan met Verlies.
11. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
12. Klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na de datum van de beoordeling door de klachtencommissie bewaard.
13. Deze klachtenprocedure is in werking getreden per 23 augustus 2010 en vervangt de eerdere procedure. Evaluatie en herziening van de procedure geschiedt voor 1 augustus 2013.