

Klachtenreglement

BEGRIPSBEPALING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht:

Een uiting van onvrede over de inhoud en de organisatie van de cursussen, workshops en opleiding en de bejegening of behandeling door de personen werkzaam voor Sepia Opleidingen.

Klager:

Ieder die gebruik wil maken, gebruikmaakt of heeft gemaakt van de diensten van Sepia Opleidingen. Een klager kan zijn: een deelnemer die een cursus, workshop of opleiding volgt bij Sepia Opleidingen.

Aangeklaagde:

De directie van Sepia Opleidingen.

Klachtencommissie:

De door Sepia Opleidingen ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

Het recht doen aan de individuele klager.

UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende punten:

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht.
- Zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een bindend advies aan Sepia Opleidingen over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4

Lid 1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Lid 2. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen of indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door aangeklaagde, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Dit door een brief te richten aan:

Mevr. J Puister
Wagenaarstraat 3
Veere

BENOEMING EN SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5

Lid 1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter, een cursist en iemand van Sepia Opleidingen. Zij worden benoemd door mevr. K.Boiko.

Lid 2. De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

Lid 3. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.

Lid 4. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.

TAKEN EN MOGELIJKHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de directie over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 7

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.
- Het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen.
- Het inschakelen van deskundigen.

WERKWIJZE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE BIJ DE BEHANDLING VAN EEN KLACHT

Artikel 8

Lid 1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

Lid 2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

Lid 3. De klachtencommissie doet vervolgens binnen een week mededeling van de inhoud van de klacht aan de geklaagde, met het verzoek om hierop binnen een week te reageren.

Lid 4. De klacht zal na registratie en afhandeling minimaal 1 jaar bewaard worden.

Artikel 9

Lid 1. De klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend. De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.

Lid 2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

Lid 3. De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie.

Artikel 10

Lid 1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden.

Lid 2. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Lid 3. Een lid van de klachtencommissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

STOPZETTING PROCEDURE

Artikel 11

Lid 1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

Lid 2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de geklaagde.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 12

Sepia Opleidingen draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling. Deze wordt op verzoek verstrekt aan belanghebbende. In de algemene voorwaarden is de mogelijkheid van het inschakelen van de klachtencommissie opgenomen.

Artikel 13

De klachtenregeling treedt in werking op 1 maart 2014.

De klachtencommissie bestaat uit:

Ksenija Boiko
Lianne Quist
Joyce Puister
Andere aanwezige cursist