

Klachtenregeling WerkendLeren

Klachtenregeling ten behoeve van het indienen van een klacht door een deelnemer van een opleiding en degene in wiens opdracht deze deelneemt.

Een inhoudelijke klacht kan in eerste instantie met de opleider zelf worden opgenomen, deze is verantwoordelijk voor de uitvoering van de inhoud van het traject. Komt men met de opleider niet tot een oplossing, dan is de klachtenregeling WerkendLeren van kracht.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij dhr. M. Mollink, michiel.mollink@werkendleren.nl.

Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de opleiding deelneemt, kan binnen 14 werkdagen na het ontstaan van de klacht, een schriftelijke klacht over de uitvoering van de opleiding indienen bij de Klachtencommissie. Klachten in de periode na de opleiding kunnen tot uiterlijk 30 dagen na afsluiting worden ingediend.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. Klachten worden geregistreerd en voor een periode van 3 jaar bewaard.

Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 1 onafhankelijk specialist en de directie van WerkendLeren. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de hieronder beschreven klachtenprocedure.

Taak van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij WerkendLeren is ontvangen.
2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de opleider van de betreffende opleiding verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken opleider zich een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken opleider in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, t.w. Drs. J.C.G. Olde Meule, psycholoog / senior docent.

Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel en informeert hierover betrokken opleider. Dit oordeel is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. Indien er langere tijd nodig is voor de klachtencommissie om tot een oordeel te komen, wordt de klager hiervan in kennis gesteld, met hierin een toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer het uitsluitsel verwacht kan worden.
3. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
4. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde is bindend, en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

