

KLACHTENREGELING VAN DE HAARLEMSE AKADEMIE

Algemeen:

Opleiden is mensenwerk

Een opleidingsschool staat bol van menselijke activiteiten.

Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen docenten of dat bijvoorbeeld een cursist niet helemaal tevreden is.

Er van uitgaande dat een docent sociaal vaardig is, zal zij voldoende tact en invoelingsvermogen bezitten om emoties niet onnodig te doen oplopen.

Begripsomschrijving:

Directie/Management; personen die het opleidingsinstituut draaiende houden op organisatorisch gebied.

Docent: persoon die de verantwoordelijkheid heeft over de door haar te geven lessen.

Klant: een natuurlijk persoon, die lessen volgt, wenst te volgen, of heeft gevolgd aan het opleidings instituut.

Klager: een persoon of een groep van personen , behorende tot de cursisten van het opleidings instituut, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan het instituut.

Klacht: schriftelijk of mondeling uiting van ongenoegen van een klant .

Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het aangeklaagde instituut in een zaak waarin de klager belang heeft.

De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van het opleidingsinstituut.

Indienen van een klacht:

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de klant
- ouders of verzorgers van jongeren van 16 jaar
- haar wettelijke vertegenwoordiger
- haar nabestaande
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

De klager is ten alle tijden gerechtigd de klacht in te trekken.

Bij intrekking van de klacht door de klager is de directie/management bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

De klager kan de klacht indienen bij de directie/management.

De in te dienen klachten kunnen betreffen:

- functioneren van docenten
- huisregels
- hygiëne
- financiële zaken
- algemeen beleid

Behandeling van een klacht:

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk dat de klacht tijdig bij de directie/management komt.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste 14 dagen.

De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de beklager binnen de vaste termijn in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.

Bij uitstel wordt er verwacht een indicatie te geven over het gestelde termijn.

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, worden de klager en beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren

Bijstand:

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of laten vertegenwoordigen, door een door haar aan te wijzen persoon.

Het inwinnen van inlichtingen:

Het instituut kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie van derde is toestemming nodig van betrokkene(n) , voor zover het hun privacy betreft.

Het inwinnen van informatie wordt schriftelijk bij gehouden door het instituut. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel plaats van de verkregen informatie.

Het instituut is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is .

Inzagerecht:

Klager en indien de klacht betrekking heeft op persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de ander partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelvorming geen rol.

Beslissing instituut:

Het instituut stelt klager binnen twee weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk en met redenen omkleed in kennis voor haar oordeel over gegrondheid van de klacht. Het instituut deelt klager mede of en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van beklagde of klager wordt afgehandeld dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. De Haarlemse Akademie heeft als onafhankelijke commissie het AN-i(beroepsregeling) Deze commissie bestaat uit mensen die niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en geen belang heeft bij de bedrijfsvoering van de Haarlemse Akademie. De uitspraak van deze commissie is bindend.

Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Geheimhouding:

Een ieder is tot geheimhouding verplicht t.a.v. alle partijen betreffende gegevens en informatie die haar in kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Duur van de klachtenregeling:

Klachten en de wijze van afhandeling worden voor 5 jaar bewaard.

Bekendmaking klachtregeling:

Het instituut brengt de klachten op passende wijze onder de aandacht van haar klant.

Vaststelling en wijziging reglement:

Dit reglement wordt vastgesteld door de directie van het instituut.
Wijziging zal plaatsvinden na overleg met de directie/management.

Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking op 1 mei 2018.