

Klachtenreglement de Veghte Academie

1. Algemene bepalingen

1.1 Definities

Klacht

Iedere melding van een klager, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is (gelet op de teleurstelling bij de klant) dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de Veghte Academie.

Klager

Degene die gebruik heeft gemaakt en ontevreden is over de producten of diensten van de Veghte Academie.

1.2 Klachtenrecht

Iedere gebruiker van producten of diensten van de Veghte Academie heeft het recht een klacht in te dienen bij de Veghte Academie.

Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Veghte Academie, wordt aangemerkt als een gedraging van de Veghte Academie.

1.3 Behoorlijke behandeling

De Veghte Academie draagt zorg voor een behoorlijke en zorgvuldige behandeling van ingediende klachten. De directie van de Veghte Academie staat er voor garant dat klachten altijd vertrouwelijk zullen worden behandeld.

Aan de beantwoording van een klacht ligt een zorgvuldig onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

2 De behandeling van klachten

2.1 Indienen van een klacht

De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van de Veghte Academie.

De klacht bevat tenminste:

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de omstandigheid c.q. gedraging waartegen de klacht is gericht.

2.2 Klachtenregistratie

De Veghte Academie registreert de indiening van klachten evenals de wijze van afhandeling ervan. Hiertoe wordt een klachtendossier geformeerd, waarin tenminste de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

De gegevens uit het klachtendossier worden gedurende de periode van twee jaar, nadat de klacht door de Veghte Academie is afgehandeld, bewaard.

2.3 Ontvangstbevestiging

De Veghte Academie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de afhandelingstermijn;
- de verdere procedure;
- de contactpersoon;
- de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

De Veghte Academie zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager, met onderbouwing van de reden.

2.4 Niet verplicht in behandeling nemen

De Veghte Academie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

2.5 Toezendplicht beklagde

Indien van toepassing wordt aan degene wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van de klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

2.6 Hoorplicht

De Veghte Academie stelt de klager en, indien van toepassing, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

2.7 Antwoordtermijn

De Veghte Academie handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel.

Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

2.8 Afhandeling en beroep

De Veghte Academie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.

Als er na sluiting van de standpuntwisseling (sub1) nog steeds sprake is van een blijvend geschil (sub2), dan schakelt De Veghte een onafhankelijke derde in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.

Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door de Veghte Academie snel afgehandeld. De Veghte Academie is lid van de NRTO. De leden van de NRTO zijn aangesloten bij de Stichting

Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door het aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal. De uitspraak van de Geschillencommissie is voor leden van de NRTO bindend.

3 Overige bepalingen

3.1 Evaluatie

Tenminste twee maal per jaar wordt een overzicht gemaakt van de aard en de omvang van de ontvangen klachten. Voor zover nodig worden maatregelen getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.

De directie wordt mededeling gedaan van het overzicht en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen. Registratie van klachten en afhandeling worden voor een periode van 2 kalenderjaren bewaard.

Sub 1: Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval zijn. Doel van dit deel van de bepaling is om, uiteraard binnen de perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar een onafhankelijke derde te voorkomen.

Sub 2: Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne procedure nog niet is opgelost.