



Klachtenprocedure - Handtherapie Onderwijs

Doel

Het doel van de klachtenprocedure is het klantvriendelijk en efficiënt omgaan met klachten binnen Handtherapie onderwijs.

Verantwoordelijk

De directie is primair verantwoordelijk voor de klachtenprocedure. De coördinator van Handtherapie Onderwijs is verantwoordelijk voor het opvolgen van de opgestelde richtlijnen. Iedere docent/medewerker is verantwoordelijk om in overleg met de coördinator Handtherapie Onderwijs een uiting van onvrede direct af te handelen.

Procedure

Een klacht is een uiting van onvrede over het onderwijs en/of docent(en). Klachten worden zo mogelijk direct behandeld door de betrokken docent en/of de coördinator Handtherapie Onderwijs. Indien de cursist niet tevreden is met de geboden oplossing wordt aangegeven dat hij/zij een klacht schriftelijk kan indienen bij de directie. De klachtenprocedure ziet er als volgt uit:

- De cursist dient de klacht schriftelijk in bij de directie. Mondelinge klachten worden niet door de directie in behandeling genomen. Indien een klacht mondeling bij de directie wordt geuit, wordt de cursist hierop gewezen.
- De directie reageert binnen 4 weken wanneer zij een schriftelijke klacht ontvangt. De directie beoordeelt de klacht en kijkt of er een oplossing mogelijk is. Indien geen andere oplossing mogelijk is, wordt er mogelijk een onafhankelijke derde ingeschakeld. Het advies van de onafhankelijke derde is bindend.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld door beide partijen.
- Klachten worden geregistreerd in het document klachten op de server.
- Klachten worden gedurende 2 jaar bewaard.