

Klachtenprocedure

Definities

Term	Definitie
Klager	Een (toekomstige) deelnemer van een door Mark Two Academy aangeboden nascholing.
Klacht	De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat een uitspraak is gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

De procedure

Melding

De klager meldt zijn¹ klacht persoonlijk aan de directeur, dhr. W. Korteling. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

Ontvangstbevestiging

De ontvangende partij bevestigt de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over Mark Two Academy gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

De directeur is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht

¹ In deze tekst wordt omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm naar personen verwezen. Overal waar 'hij' staat, is ook 'zij' bedoeld.

informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijk mediator, die is aangesloten bij De Nederlandse Mediatorvereniging (NMV). Daarvoor neemt de klager contact op met deze vereniging: info@mediatorsvereniging.nl. Telefoonnummer: 033 – 247 34 96

Registratie klachten

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering. De directeur registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.