

Klachtenregeling ASITT cursus sensorische integratie bij volwassenen.

Algemeen

Klachten worden door beide/alle partijen vertrouwelijk behandeld wat betekent dat berichtgeving hierover uitsluitend plaatsvindt tussen de partijen zonder vermeldingen op o.a. sociale media totdat er een uitspraak over de afhandeling over de klacht door de cursus organisatie/eigenaar dan wel de klachten/geschillen commissie bekend is. Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. Klachten dienen binnen 1 maand na de constatering aan een bevoegde medewerker of de directie te worden gemeld door de klager persoonlijk. Op de klacht zal binnen 4 weken worden gereageerd.

Definities

Klager: De klager is een (toekomstige) cursist van de ASITT cursus.

Klacht: Een afwijking van elke aard die is vastgesteld door de klagende partij

Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijke persoon die de klacht afhandelt indien na een uitspraak van de cursusorganisatie/eigenaar de klagende partij dit wenst.

Klacht niveau en ontvangende partij

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal; ontbrekende documenten; logistische klachten	Docent/instructeur	Mondeling, telefonisch, per e-mail, schriftelijk
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie	cursuseigenaar en hoofddocent	Schriftelijk, e-mail/post
Over les inhoud	Wordt te beperkt gevonden	cursuseigenaar en hoofddocent	Schriftelijk, e-mail/post voorzien van bijlage voorbeeld
over de cursus eigenaar/leider		Klachtenfunctionaris M. Nederlof	Schriftelijk
Geschil	Oneens met de uitspraak van de cursuseigenaar/leider	Klachtenfunctionaris mw. M. Nederlof	Schriftelijk

Klachtenprocedure

- De klager zendt of geeft de klacht aan de ontvangende partij.
- Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd.
- De ontvangende partij voor laagdrempelige klachten geeft ommegeand een bevestiging van de klacht en kan ommegeand een voorstel doen voor een verbetering of traject voor verbetering.
- De ontvangende partij van een klacht over personen of de lesinhoud geeft ommegeand een bevestiging van ontvangst van de klacht en een voorlopig overzicht van de opvolging waaronder de verwachte respons tijd.
- De cursus organisatie/eigenaar bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt waarna ommegeand de klager wordt geïnformeerd met verklaring van de reden indien de klacht niet in behandeling genomen (kan) worden bijv. wegens onvoldoende gegevens of als de klacht niet van toepassing is op de ASITT cursus.

- De ASITT cursus organisatie/eigenaar is bevoegd tot het doen van een uitspraak over de klacht en eventuele daaraan gekoppelde aanpassingen.
- Uiterlijk binnen 8 weken zal een opgevolgde klacht afgehandeld zijn, tenzij tussentijds een langere tijd noodzakelijk is. Indien meer tijd nodig is voor het afhandelen dient de ontvanger van de klacht dit schriftelijk of per e-mail door te geven aan de klagende partij op het moment dat dit duidelijk is.
- Van de uitspraak van de opvolging van de klacht wordt de klagende partij(en) in kennis gesteld binnen de gestelde tijd.
- De evt. uitvoering van de aanpassingen dient zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd, waarover de klagende partij na uitvoering geïnformeerd wordt.
- Indien uit de uitspraak volgt dat aanpassingen moeten worden uitgevoerd, die langer duren dan de klachtenafhandeling (=bepaling van de oplossing), dient dit te worden meegedeeld aan de klagende partij.
- Indien de klagende partij(en) de uitspraak van een –al dan niet in behandeling genomen- klacht niet accepteert, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.
- De klagende partij geeft aan de cursus organisatie/eigenaar aan dat zij contact wil opnemen met de klachtencommissie.
- De cursus eigenaar zal de klachtencommissie hiervan in kennis stellen.
- De cursus eigenaar zal alle stukken over de klacht –nu een geschil- zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtencommissie en stelt de klagende partij hiervan in kennis.
- De klachtencommissie bestaat uit een door de cursuseigenaar aangewezen onafhankelijke persoon : mw. M. Nederlof.
- Zo nodig kan op verzoek van de klagende partij door de klachtencommissie gezocht worden naar een andere (groep van) personen, indien de klagende partij van mening is dat de onafhankelijkheid aantoonbaar niet gegarandeerd is.
- De klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of geschil verder met de klagende partij opnemen.
- De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle/beide partijen hiervan in kennis.
- De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor de ASITT cursusorganisatie.
- *Klachten* en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door de cursus eigenaar van de ASITT cursus en voor een termijn van 2 jaar aangehouden. De registratie van *geschillen* wordt bijgehouden door de klachtenfunctionaris van ASITT cursus.

Grenzen aan het indienen van een klacht

ASITT cursusorganisatie hoeft volgens het Nederlands recht je klacht niet te behandelen als deze gaat over een gebeurtenis die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

ASITT cursus organisatie hoeft je klacht niet in behandeling te nemen als deze handelt over een gebeurtenis die, door het instellen van een procedure, aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd.

Deze klachtenregeling is opgesteld op 29-06-2021

Contactgegevens:

ASITT.nl

Zuidkade 231

2741 JT Waddinxveen

Mail: info@asitt.nl

Tel: 06-45109245