Klachtenprocedure IPT-opleiding

****

Heeft u een klacht of suggestie voor verbetering of klacht over onze dienstverlening, dan
hanteren wij de volgende procedure.

1. Klachtenprocedure1. Klachten of suggesties kunt u schriftelijk indienen bij:
IPT-Opleiding
p/a Groevenbekerhout 34
3845 EL Harderwijk
of per mail: anita@ipt-opleiding.nl
2. U ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht of
suggestie via e-mail of per post.
3. De opleiding in persoon van, Anita Meinema, neemt uw klacht of suggestie in behandeling en zorgt voor een passende reactie of oplossing.
4. U ontvangt binnen vier weken na de ontvangst van de klacht of suggestie onze
schriftelijke reactie.

2. Doel en uitgangspuntenHet doel van de klachtenprocedure is proberen te komen tot een oplossing die de
ontevredenheid van de indiener zoveel mogelijk wegneemt. Daarbij hanteren wij de volgende
uitgangspunten:
a. de klacht of suggestie wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld
b. de klachtafhandeling vindt in goed overleg met de indiener plaats
c. de oorzaken van de klacht of suggestie worden onderzocht, zodat voor de betrokkenen
duidelijk wordt hoe de klacht of suggestie heeft kunnen ontstaan
d. wij doen wat in ons vermogen ligt om de (oorzaken van de) klacht of suggestie op te
lossen en streven zoveel mogelijk naar tevredenheid bij de indiener
e. wij doen wat in ons vermogen ligt om van de klacht of suggestie te leren en deze in de
toekomst te voorkomen

3. Indienen van een klachtIn verband met doel en uitgangspunten van de klachtenprocedure, dient een klacht of
suggestie tenminste het volgende te bevatten:
a. de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de indiener
b. algemene gegevens over het programma
c. een omschrijving van de klacht
d. relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met
betrekking tot het ontstaan van de klacht, eventuele correspondentie over de klacht)
e. informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht
f. datering en ondertekening van de klacht door de indiener
Indien één of meer van de genoemde gegevens ontbreken, dan verzoekt de
de opleiding in persoon van Anita Meinema de indiener om deze gegevens binnen een termijn van vijftien werkdagen na dagtekening van een desbetreffend verzoek van de opleiding alsnog te verstrekken.
Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode nog, dan wordt de klacht
door de opleiding in persoon van Anita Meinema niet ontvankelijk verklaard. De betrokken(en) worden daarvan op de hoogte gesteld.

4. Niet in behandeling nemen van een klachtEen klacht wordt door de opleiding niet of niet verder in behandeling genomen indien:
a. de klacht anoniem wordt ingediend
b. de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan zes
maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
c. door de indiener – ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken – niet de volgens
artikel 3 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
d. de indiener de klacht intrekt.

5. Behandeling van een klachta. Een klacht zal altijd zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.
b. Hierbij wordt zoveel mogelijk in goed overleg met de indiener en eventuele overige
betrokkenen afgestemd.
c. Als een klacht binnenkomt, verifieert de opleiding in persoon van Anita Meinema wat de klacht precies inhoudt.
d. De opleiding kan, indien zij gezien de aard van de klacht daartoe reden ziet, de indiener en
eventuele andere betrokkenen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun
standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. In
plaats hiervan of in aanvulling hierop kan de opleiding ook besluiten om betrokken(en) uit
te nodigen om mondeling gehoord te worden.
e. De opleiding zoekt een voor beide partijen acceptabele oplossing en stelt de indiener op de
hoogte van de gekozen oplossing. Vervolgens zorgt de opleiding ervoor dat de gekozen
oplossing wordt uitgevoerd.
f. De behandeling van de klacht heeft een maximale doorlooptijd van vier weken, tenzij acties van de kant van de klant de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken.
g. Als de maximale doorlooptijd niet haalbaar blijkt, bijvoorbeeld omdat nader onderzoek
nodig blijkt of er onvoorziene vertraging optreedt door overmacht, dan wordt de indiener
hiervan binnen vijf werkdagen na vaststelling van de vertraging schriftelijk op de hoogte
gesteld.
h. De opleiding archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek en
bewaart die gedurende een kalenderjaar.
i. De opleiding verspreidt de vastlegging van de klachtafhandeling onder de belanghebbenden.
j. De klachtenprocedure is kosteloos. De eventuele kosten van (rechts)bijstand, reiskosten en
andere kosten die partijen maken worden door hen zelf gedragen.
k. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover een zodanig verschil van
mening ontstaat tussen de opleiding en een bij een behandeling van een klacht betrokken
partij dat de voortgang van de behandeling van de klacht wordt belemmerd, beslist de
opleiding.

6. BeroepsmogelijkheidMocht de indiener niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht dan is er een
beroepsmogelijkheid. Indien de student niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de student zich wenden tot de Stichting Onderwijsgeschillen. [(www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl/)​) De klacht wordt aldaar behandeld conform hun klachtprocedure. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor betrokken partijen, eventuele consequenties worden door ons zo spoedig mogelijk gerealiseerd.