



Klachtenprocedure

Ontwikkelhuis

Definities

Klager

Een (toekomstige) deelnemer van een door het Ontwikkelhuis aangeboden cursus of workshop.

Klacht

De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

Klachtencommissie

Een onafhankelijke groep van personen die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van het management van het Ontwikkelhuis. Ontwikkelhuis is deelnemer aan de Ethische Code van Phoenix Opleidingen te Utrecht. De klachtencommissie is onderdeel van deze ethische code.

Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat het management of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen.

Klachtenprocedure

Melding

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan het management van het Ontwikkelhuis. Dat doet hij¹ uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan. Dit kan per e-mail naar

¹ Waar we schrijven 'hij' bedoelen we ook 'zij'. Dit in het kader van de leesbaarheid van de tekst.



info@ontwikkelhuis.nl. Vermeld in de mail duidelijk waar de klacht over gaat, indien van toepassing voorzien van bijlage(n).

Ontvangstbevestiging

Het Ontwikkelhuis stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Uitspraak

Het management van Ontwikkelhuis is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht wordt uiterlijk binnen acht weken 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 informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen of als de klacht helemaal niet in behandeling wordt genomen, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende gegevens zijn of als de klacht niet over het Ontwikkelhuis gaat.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden binnen 4 weken uitgevoerd. Binnen een week 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 klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie van het Ontwikkelhuis aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie van het Ontwikkelhuis alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.

Klachtencommissie:

Phoenix Opleidingen TA/NLP

Klachtencommissie

Raifeissenlaan 26A

3571 TE Utrecht

info@phoenixopleidingen.nl | 030 - 271 13 83



Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de directie van Phoenix Opleidingen is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

Uitspraak klachtencommissie

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

Registratie klachten

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het Ontwikkelhuis. Het management van het Ontwikkelhuis registreert alle klachten en de wijze van afhandeling en bewaart dit gedurende een termijn van twee jaar.

De klachtencommissie registreert de geschillen/ klachten die naar de klachtencommissie gaan.