

Klachtenreglement en klachtenprocedure Carend Opleidingen

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure geldt als u een klacht heeft over onze organisatie, de gegeven workshops of een docent en u er onderling niet uitkomt. Carend Opleidingen beschikt over een onafhankelijke en neutrale klachtenfunctionaris. Deze persoon kan bemiddelen tussen u en onze organisatie om uw klacht op te lossen.

Indienen klacht

De klacht kan gemaild worden naar info@carend.nl. U krijgt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen bericht over de behandeling van uw klacht.

De klacht zal behandeld worden door onze klachtenfunctionaris mevrouw E.L. Verhagen, psycholoog en geestelijk verzorger, tevens erkend docent palliatieve zorg. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld, volgens het model klachtenreglement.

Klachtenreglement

Artikel 1: Doelstelling klachtenreglement

1.1 Een laagdrempelige en effectieve afhandeling van klachten bieden.

1.2 Kwaliteit van organisatie, onderwijs en docentschap bevorderen.

Artikel 2: Indienen van een klacht

2.1 De deelnemer/opdrachtgever went zich bij voorkeur eerst tot de docent of een aanspreekpunt van Carend om tot een informele oplossing te komen.

2.2 Wanneer dit niet tot een afdoende oplossing leidt, wordt de deelnemer/opdrachtgever gewezen op dit klachtenreglement. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris, mocht deze nog niet betrokken zijn.

2.3 Het beroep doen op de klachtenfunctionaris bestaat uit hulp en ondersteuning bij het formuleren van een schriftelijke klacht.

2.4 De klacht is ondertekend en bevat tenminste naam en adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van datgene waarover wordt geklaagd.

2.5 Deze schriftelijke klacht dient voorzien te zijn van een datum waarop de klacht naar de organisatie is verstuurd. Dit is de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure, waarbij de wettelijke termijnen gelden.

Artikel 3: Klachtenbehandeling

3.1 Na ontvangst van de schriftelijke klacht zal de organisatie de klacht doorsturen naar de klachtenfunctionaris voor verdere behandeling, indien deze nog niet betrokken is.

3.2 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener van de klacht om te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

3.3 Bij behandeling van de klacht zal hoor en wederhoor worden toegepast door de klachtenfunctionaris, waarbij ook de persoon op wie de klacht van toepassing is toelichting kan geven op de klacht.

3.4 Na afloop van de klachtenbehandeling zal de indiener van de klacht een schrijven ontvangen waarin met motivatie wordt besproken wat de uitkomst is van het onderzoek omtrent de klacht en welke beslissingen er naar aanleiding van de klacht zijn genomen. Indien er maatregelen worden genomen ten aanzien van de klacht, zal ook vermeld worden op welke termijn deze maatregelen worden gerealiseerd.

3.5 Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend.

Artikel 4: Termijnen

4.1 Een klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat de situatie waarop de klacht zich berust heeft plaatsgevonden.

4.2 De indiener van de klacht ontvangt het schrijven (als bedoeld in artikel 3 lid 4) zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een periode van 4 weken na formele ontvangstdatum van de klacht.

4.3 Mocht het onderzoek naar de klacht niet binnen de bovengenoemde 4 weken kunnen worden uitgevoerd, zal de indiener van de klacht hierover op de hoogte worden gebracht. Dit vindt plaats binnen de gestelde termijnen, met toelichting van het uitstel en een indicatie wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Artikel 5: De klachtenfunctionaris

5.1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cursusafnemer/deelnemer:

- op een informele wijze tot een oplossing te komen;
- de indiener van een eventuele klacht te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een schriftelijke klacht in te dienen;
- de indiener van de klacht bij te staan bij het formuleren van een klacht;
- zorgvuldig de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

5.2 De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig en onafhankelijk op tegenover de indiener van de klacht en de organisatie en eventuele betrokkenen bij de klacht.

5.3 Indien de klachtenfunctionaris om wat voor redenen dan ook zich niet onafhankelijk en onpartijdig op kan stellen, dient dit te worden gemeld bij de organisatie en zal een andere klachtenfunctionaris worden aangewezen.

5.4 De klachtenfunctionaris en andere bij de klachtenbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van verkregen gegevens.

5.5 De kosten voor de klachtenfunctionaris zijn voor rekening van de organisatie.

Artikel 6: Geschillencommissie

6.1 Indien de indiener van de klacht zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling, is er sprake van een geschil. Dit geschil kan dan worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde, te weten de belangenorganisatie Vereniging Palliatieve Zorg Nederland PZNL, meer informatie palliaweb.nl). De uitspraak van PZNL in het geschil is bindend.

Artikel 7: Registratie

7.1 De organisatie draagt zorg voor het registreren van het aantal en de aard van de ingediende klachten. Ook de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen zullen worden geregistreerd.

7.2 Een klachtendossier zal bewaard worden voor een termijn van maximaal 2 jaar.