

Reglement voor de klachtenbehandeling

Conducto vindt het belangrijk dat deelnemers tevreden zijn over haar opleidingen en cursussen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. U kunt dan een klacht indienen. Conducto stelt het op prijs wanneer u uw klacht uit, omdat klachten kunnen bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening en het voorkomen van fouten. Tevens geeft het ons de mogelijkheid om samen met u een oplossing te vinden.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Aangeklaagde - Degene tegen wie een klacht is ingediend.

Instituutsdirectie - Dit is Suzanne Jansen, operationeel manager van Conducto Opleidingen BV (hierna te noemen Conducto).

Klacht - Elk door de deelnemer of diens vertegenwoordiger geuit ongenoegen over het handelen of nalaten van de werkzaamheden of activiteiten in het kader van deelname aan een opleiding van Conducto.

Klachtenbehandeling - Het onderzoeken en doen van een uitspraak inzake de (on)gegrondheid van een in behandeling gegeven klacht.

Klachtencommissie - De door de instituutsdirectie ingestelde klachtencommissie die ingediende klachten conform dit reglement onderzoekt en behandelt.

Klachtenopvang/behandeling - Alle activiteiten ter oplossing, bemiddeling of behandeling van een klacht.

Klager - Een deelnemer van één van de opleidingen van Conducto en/of van de medewerkers daaraan verbonden, of degene die namens de deelnemer een klacht indient bij de klachtencommissie.

Opleidingsontwikkelaar - De medewerker die leiding geeft aan de docenten van een specifieke opleiding binnen Conducto en verantwoordelijk is voor de deelnemers die een opleiding volgen van Conducto.

Deelnemer - De persoon die als deelnemer voor één van de opleidingen staat ingeschreven bij Conducto.

Artikel 2 Doelstelling klachtencommissie

- Het onderzoeken van de aanleiding tot een klacht.
- Het recht doen aan de individuele klager.
- Het registreren van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen en dit inzicht aan te wenden voor bevordering van de kwaliteit van opleidingen en het beter inspelen op de behoeften van de deelnemers in het algemeen.
- Het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.

Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenbehandeling

Klager en aangeklaagde hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen van problemen. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen of met de programmamanager proberen een oplossing te vinden voor gerezen problemen. Komt men er samen niet uit, of geeft klager daaraan de voorkeur, dan kan de klager in contact treden met de klachtencommissie.

- De klachtenbehandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.
- Met betrekking tot de vaststelling van de aanleiding van de klacht wordt het beginsel hoor en wederhoor toegepast.
- De klachtencommissie draagt zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht. De afhandeling zal echter nooit langer duren dan vier weken. Indien wegens onvoorziene omstandigheden de afhandeling toch langer duurt, zal de klager hierover worden geïnformeerd.
- Met de gegevens van alle partijen wordt zorgvuldig omgegaan. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt. Ten aanzien van deze vertrouwelijke gegevens heeft de klachtencommissie een geheimhoudingsplicht.
- De klachtencommissie is in verband met de uitvoering van haar taak bevoegd om alle inlichtingen in te winnen die zij nodig acht. Zij kan eigen onderzoek instellen en zij is bevoegd tot het raadplegen en inzien van relevante documenten en dossiers.
- Een schriftelijk ingediende klacht wordt te allen tijde gevolgd door een schriftelijke terugkoppeling naar de klager.
- Het oordeel van de klachtencommissie is bindend met betrekking tot de consequenties van dit oordeel.
- Een klacht is afgehandeld als de schriftelijke, gemotiveerde uitspraak is gegeven aan de klager en degene over wie geklaagd is.
- Klachten worden minimaal 1 jaar na indienen bewaard in een daartoe bestemd register.

Artikel 4 De Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit twee personen, te weten:

- Saïd El Hami, Hogeschooldocent Recht, advocaat
- Suzanne Jansen, Operationeel Manager opleidingen

Artikel 5 Indienen van een klacht

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. Dit vindt u op onze website. Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt.