



Klachtenprocedure – Handtherapie Onderwijs

DOEL

Het doel van de klachtenprocedure is het klantvriendelijk en efficiënt omgaan met klachten binnen Handtherapie Onderwijs.

VERANTWOORDELIJK

Het managementteam van Handtherapie Nederland is primair verantwoordelijk voor de klachtenprocedure.

Mevr. K. Schoneveld, coördinator van Handtherapie Onderwijs is verantwoordelijk voor het opvolgen van de opgestelde richtlijnen. Iedere docent/medewerker is verantwoordelijk om in overleg met de coördinator Handtherapie Onderwijs een uiting van onvrede direct af te handelen.

PROCEDURE

Een klacht is een uiting van onvrede over het onderwijs en/of docenten. Klachten worden zo mogelijk direct behandeld door de betrokken docent en/of de coördinator Handtherapie Onderwijs. Indien de cursist niet tevreden is met de geboden oplossing, wordt aangegeven dat hij/zij een klacht schriftelijk kan indienen bij het managementteam (Mevr. M. Renders). De klachtenprocedure ziet er als volgt uit:

- De cursist dient de klacht schriftelijk in bij de directie. Mondelinge klachten worden niet door de directie in behandeling genomen. Indien een klacht mondeling wordt geuit, wordt de cursist hierop gewezen.
- Het managementteam reageert binnen 4 weken wanneer zij een schriftelijke klacht ontvangt. Het managementteam beoordeelt de klacht en kijkt of er een oplossing mogelijk is. Indien geen andere oplossing mogelijk is, wordt er mogelijk een onafhankelijke derde (Dhr. C.M. van Gompel, mediator) ingeschakeld. Het advies van de onafhankelijke derde is bindend.
- Het streven is om de klacht binnen een termijn van 2 maanden afgehandeld te hebben, indien dit niet haalbaar is wordt de cursist hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht met vermelding van een nieuwe termijn.
- Klachten en de afhandeling daarvan worden vertrouwelijk behandeld door beide partijen.
- Klachten en de afhandeling daarvan worden geregistreerd in het document klachten op de server.
- Klachten en de afhandeling daarvan worden gedurende 2 jaar bewaard