

## KLACHTENREGELING

Deze regeling is bedoeld voor eventuele klachten betreffende een cursus of opleiding, en/of betreffende docent(en) hiervan. Klachten worden serieus genomen en de procedure is dan ook bedoeld om alle betrokken partijen te horen, en bij voorkeur gezamenlijk tot een oplossing te komen die de intentie heeft recht te doen aan alle partijen, en de kwaliteit van het onderwijs te waarborgen of te verbeteren.

Bij eventuele klachten wendt de klager zich bij voorkeur in eerste instantie direct tot de docent(en) van een cursus of opleiding, met name wanneer de klacht de kwaliteit (in brede zin) van de cursus of opleiding betreft. Vaak kan dan al een bevredigende oplossing gevonden worden.

In tweede instantie – of als rechtstreeks contact met de betrokken docent niet passend lijkt - kan de klager direct mondeling of schriftelijk met zijn klacht terecht bij Present Mind. De betrokkenen spannen zich in de klacht op te lossen. Indien nodig zullen zij daarbij de (hoofd)opleider van de betreffende opleiding betrekken. Klager ontvangt binnen 4 weken (m.u.v. de schoolvakantieperiodes) bevestiging van ontvangst van de klacht, en binnen vier weken daarna bericht over de voorgestelde oplossing. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen of de klacht af te handelen, wordt de klager daarvan binnen 4 weken in kennis gesteld. Daarbij wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

Wanneer voor de klacht geen bevredigende oplossing is gevonden kan de klacht ter kennis gebracht worden van de onafhankelijke klachtencommissie. Deze wordt geleid door mw drs. C. M. Siemons, en kan benaderd worden op het volgende adres: klachtencommissie@presentmind.nl.

Een ingediend klaagschrift dient de volgende gegevens te bevatten:

- naam en adres van de klager;
- de dagtekening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht, degene tegen wie of datgene waartegen de klacht gericht is;
- de reden waarom de klager bezwaar maakt;
- beschrijving van de stappen die al zijn ondernomen om tot een oplossing te komen;
- ondertekening door de klager.

De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen wanneer:

- a. aan een of meer van de hierboven genoemde gegevens niet is voldaan; of
- b. wanneer het incident langer dan een half jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, met uitzondering van de vakantieperiodes van de opleiding, na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen.

De klachtencommissie, bestaande uit door Present Mind aangewezen leden, informeert zich bij alle betrokkenen (hoor en wederhoor) en doet een uitspraak. Deze procedure neemt doorgaans 6 weken in beslag, met uitzondering van de vakantieperiodes. In het geval van overmacht of ziekte kan de klachtencommissie besluiten van deze termijn af te wijken. Van de uiteindelijke uitspraak stelt de klachtencommissie de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, en Present Mind schriftelijk op de hoogte. Deze uitspraak is bindend voor Present Mind. Consequenties die mogelijk voortvloeien uit de uitspraak zullen zo snel mogelijk worden afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard. Present Mind en de klachtencommissie verplichten zich met alle informatie zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan.

Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever / cursist niet van zijn betalingsverplichting.