

KLACHTENPROCEDURE

Kennisinstituut de Kindercoaches

1. Definities

Het is mogelijk dat tijdens het onderwijs klachten ontstaan. Kennisinstituut de Kindercoaches neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment en als kans ter verbetering van de kwaliteit. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door een trainer, medewerker of deelnemer van Kennisinstituut de Kindercoaches. Een klacht kan binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan Toekie van Apeldoorn van Kennisinstituut de Kindercoaches. Indien de klacht na 4 weken wordt voorgelegd verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden. Toekie van Apeldoorn zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

2. Klachtenbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden. Toekie van Apeldoorn stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. Kennisinstituut de Kindercoaches zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen. Indien wenselijk kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden. Kennisinstituut de Kindercoaches streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen.

3. Klachtenbeoordeling en uitspraak

Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als eventueel de beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van Kennisinstituut de Kindercoaches. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- a.) Ongegrond verklaring van de klacht
- b.) Opgelost zijn van de klacht.
- c.) Gegrond verklaren van de klacht. Eventueel volgt restitutie van maximaal 75% van het opleidingsgeld, beëindiging deelname opleiding, dan wel voortzetting opleiding binnen een andere groep of opleidingstraject.

Kennisinstituut de Kindercoaches zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten. Klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de beslissing beroep aan te tekenen en de klacht, dan wel de uitspraak op de klacht aan te brengen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de ABvC of een bevoegde rechter. Kennisinstituut de Kindercoaches zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren. Wanneer Kennisinstituut de Kindercoaches verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van Kennisinstituut de Kindercoaches.