

Klachtenprocedure

Hieronder vindt u onze klachtenprocedure. Gelukkig hebben we deze bijna nooit nodig, maar als professioneel instituut is het natuurlijk belangrijk om ook dit onderdeel goed geregeld te hebben.

Artikel 1 Begrippen

Klacht: Onder klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting (bij voorkeur per e-mail) van een organisatie of persoon, gericht aan PROTASK ACADEMY B.V., waarin deze zijn of haar onvrede of ongenoegen uit over het onderwijs, de docenten, het beleid of een gedraging van of namens PROTASK ACADEMY B.V..

Klager: Onder klager wordt verstaan degene die een klacht indient;

Medewerker: Onder medewerker wordt verstaan ieder personeelslid van PROTASK ACADEMY B.V..

Leidinggevende: De hoofdverantwoordelijke oftewel de eigenaar.

Artikel 2 Doel klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft tot doel om binnengekomen klachten op een adequate en vertrouwelijke manier af te handelen, zodat de klager zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en de herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Artikel 3 Werking klachtenprocedure

Iedere medewerker die een klacht ontvangt, is verantwoordelijk voor een correcte klachtafhandeling. De medewerker vermeldt op het klachtenformulier de volgende gegevens: datum van ontvangst van de klacht, de naam van de klager, een telefoonnummer van de klager, een samenvatting van de klacht en de naam van de medewerker. Vervolgens geeft de medewerker de klacht door aan zijn leidinggevende. Deze neemt vervolgens contact op met de klager om naar een oplossing te zoeken.

Artikel 4 Gehanteerde termijnen

De ontvangst van een binnengekomen klacht wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag bevestigd. Binnen uiterlijk 4 weken wordt de klacht afgehandeld, tenzij artikel 6 van toepassing is.

Artikel 5 Klacht over leidinggevende

Indien de klacht betrekking heeft op een leidinggevende wordt de klacht behandeld door de directie.

Artikel 6 Onafhankelijke derde

Indien er door de klager en leidinggevende geen oplossing inzake de ingediende klacht kan worden gevonden, kan een door beide partijen goedgekeurde onafhankelijke derde partij een oplossing

aandragen. Diens uitspraak is bindend. Eventuele consequenties worden door PROTASK ACADEMY B.V. snel afgehandeld. De onafhankelijke derde partij is vertegenwoordigd door Van Zandvoort Legal in de persoon Bennie van Zandvoort gevestigd te Oss.

Artikel 7 Vastleggen van klachten

Iedere afdeling legt binnengekomen klachten vast op de wijze zoals aangegeven in artikel 8. De klachten worden opgeslagen op een daarvoor bestemde locatie. Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 8 Eisen aan vastlegging

Naast de gegevens, genoemd in artikel 3, bevat de vastlegging van de klacht ook de oplossing inzake de klacht.