



## 1 Definities

Indiener: een (toekomstige) deelnemer van een door het opleidingsinstituut aangeboden opleidingen (training, cursus, studiedag of workshop).

Klacht: een (schriftelijke) uiting van onvrede over tot de aangeboden opleiding(en) van Ingeborg Lunenburg *opleiding + advies*. Klachten kunnen laagdrempelig van aard zijn zoals documenten die ontbreken of over de locatie waar de opleiding wordt gegeven. Klachten kunnen ook over de docent gaan bijvoorbeeld diens competentie of over de lesinhoud.

Ontvangende partij: directeur/eigenaar van Ingeborg Lunenburg *opleiding + advies* (*het opleidingsinstituut*)

Klachtencommissie: een onafhankelijke groep van personen die op verzoek van de indiener de klacht afhandelt nadat de ontvangende partij uitspraak heeft gedaan.

## 2 Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit:

- De heer mr. H.W.M. Nacinovic
- De heer P.H.C. Pellenars (secretaris)

## 3 Vertrouwelijkheid

3.1 Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de ontvangende partij of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht op enige wijze naar buiten brengen.

## 4 Procedure

### *Wijze van indiening*

4.1 De indiener meldt zijn klacht gemotiveerd uiterlijk binnen 1 maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

4.2 Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:

- a. mondeling;
- b. middels het online klachtenformulier op de website;
- c. per e-mail: [ingeborglunenburg@upcmail.nl](mailto:ingeborglunenburg@upcmail.nl);
- d. per brief (Voerendaalstraat 22, 6845 LC Arnhem).

### *Ontvangstbevestiging*

4.3 De indiener ontvangt van de ontvangende partij binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging en een overzicht van de procedure inclusief de verwachte reactietijd. Bij laagdrempelige klachten kan de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct bevestigen. Daarbij kan meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering worden gedaan.



*In behandeling nemen klacht*

4.4 De ontvangende partij bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de indiener per omgaande geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over of in directe relatie met het opleidingsinstituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

*Uitspraak*

4.5 De ontvangende partij is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf. Daarnaast is de ontvangende partij bevoegd om de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen te doen.

*Afhandeling*

4.6 Een klacht wordt binnen uiterlijk acht weken afgehandeld. Indien en voor zover er meer tijd nodig is, dan wordt de indiener hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvangende partij informeert de indiener in ieder geval op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de gestelde termijn af te handelen.

*Opvolging*

4.7 De indiener wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. De indiener wordt hierover geïnformeerd nadat dit is gebeurd is.

*Bezwaar tegen de uitspraak*

4.8 Indien de indiener de uitspraak van de ontvangende partij over een - al dan niet in behandeling genomen - klacht niet accepteert, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie. In dat geval geeft de indiener bij de ontvangende partij aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie.

4.9 In voorkomende gevallen stuurt de ontvangende partij alle op de klacht of het geschil betrekking hebben de stukken zo spoedig mogelijk door naar de klachtencommissie. De indiener wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

*Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie*

4.10 De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de ontvangende partij is aangewezen. Is de indiener van mening dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, dan kan de ontvangende partij zoeken naar vervangende leden van de klachtencommissie.

*Uitspraak klachtencommissie*

4.11 De klachtencommissie neemt het geschil (opvolging van de klacht) verder met de indiener op en biedt hoor en wederhoor. De klachtencommissie doet uitspraak en stelt de partijen hiervan schriftelijk in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen.

*Registratie klachten*

4.12 Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De ontvangende partij registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.

*Registratie geschillen*

4.13 De klachtencommissie registreert de geschillen.