

Klachtenregeling Edunova Training

Edunova
Meddosestraat 47
Winterswijk

Edunova - rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer P.R. Hallink - heeft een regeling die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) en bevestigt hierbij de klachtenprocedure te hanteren.

Doelstelling

Doelstelling van het reglement is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cursisten of opdrachtgevers van de bij Edunova werkzame of aangesloten trainers of medewerkers. Klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van de trainer(s) bij de uitvoering van een opdracht;
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de trainer(s) gesloten overeenkomst;
- c) schendingen van de geheimhoudingsplicht in het algemeen;

Het doel van de klachtenprocedure (zie bijlage) is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de trainer(s) op wie de klacht betrekking heeft. Aangezien Edunova een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de (aangesloten) trainers en medewerkers, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van klachten een doel van de klachtenprocedure.

Algemene bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Edunova zich in de uitoefening van haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Edunova.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Edunova wordt aangemerkt als een gedraging van Edunova.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

1. Edunova draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3. Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 6 eerste lid en onder a tot en met d van deze regeling.
2. De klacht moet persoons- en/of situatiegebonden zijn. Het moet gaan om een individuele klacht.

Artikel 4. Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Edunova in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Edunova wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Artikel 5. Beroep

1. Tegen een beslissing van Edunova inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel 1 kan geen beroep worden ingesteld.

De behandeling van klaagschriften

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d) het klaagschrift moet zijn gericht aan:
Edunova - Secretariaat, klachten - Meddosestraat 47 - 7101 CT Winterswijk
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 7. Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Edunova nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Edunova naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8. Ontvangstbevestiging

1. Edunova bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee (2) weken.

Artikel 9. Klachtbehandeling

1. De directie van Edunova is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie, wordt de klacht behandeld door een lid van het managementteam van Edunova.

Artikel 10. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Edunova is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
2. Edunova is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van het klaagschrift, door Edunova schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 11. Afschrift aan aangeklaagde

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 12. Horen

2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13. Termijnen

1. De klacht wordt binnen vier (4) weken na ontvangst afgehandeld.
2. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan binnen vier (4) weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt een indicatie gegeven wanneer Edunova verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Artikel 14. Klachtafdoening

1. Edunova stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.
3. Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen in der minne op te lossen.
4. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost zullen worden voorgelegd aan mevrouw W. van Esch (wilmavanesch@kpnmail.nl, 06-53613010, www.wilmavanesch.nl). Deze geschillencommissie brengt een advies uit.
5. Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door beide partijen snel afgehandeld.

Artikel 15. Klachtregistratie en publicatie

1. Edunova draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten zijn inzichtelijk en kunnen opgevraagd worden door derden.

Artikel 16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Edunova.
2. De directie van Edunova draagt zorg voor bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

> Aldus vastgesteld door Edunova d.d. 18 mei 2016 <