

Achtergrond klachtenprocedure

Inholland Academy hecht veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hieronder vindt u beschreven welke procedure Inholland Academy hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Klachtenprocedure Inholland Academy

Stap 1

Probeer altijd eerst om de klacht met de direct betrokkene te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft (docent, medewerker) of aan het secretariaat. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen.

Stap 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u mondeling of via e-mail een klacht indienen bij de verantwoordelijke opleidingscoördinator of accountmanager. Er wordt binnen vijf werkdagen persoonlijk contact met u opgenomen.

Stap 3

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de klachtencoördinator.

Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:

1. Uw naam en adres
2. Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
3. De opleiding, cursus of workshop die u volgt (of hebt gevolgd)
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

Een klacht moet binnen drie jaar na beëindiging van de opleiding, cursus of workshop zijn ingediend.

U kunt uw klacht sturen naar het volgende adres:

Inholland Academy
t.a.v. Klachtencoördinator
Postbus 403
1800 AK Alkmaar

Binnen vijf werkdagen ontvangt u schriftelijk een bevestiging van ontvangst.

Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact met u opgenomen. De klacht wordt inhoudelijk door de directeur van Inholland Academy afgehandeld. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag.

Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de klachtencoördinator.

In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.

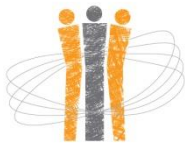
Stap 4

Indien u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door de directeur van Inholland Academy kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (onderdeel van De Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken).

De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend. Inholland Academy zal conform de uitspraak van de klachtencommissie handelen.

U kunt in dat geval contact opnemen met:



de geschillencommissie

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070-3105310 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur)

F: 070-3658814

U kunt uw klacht ook indienen via de website van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen: www.degeschillencommissie.nl