

Klachtenprocedure Inholland Academy

Inholland Academy hecht veel waarde aan de kwaliteit van onze opleidingen. Heb je desondanks een klacht over de organisatie of de inhoud van ons aanbod, dan staat in dit document beschreven welke procedure Inholland Academy hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten.

Een klacht moet uiterlijk 2 maanden na afronding van opleiding, cursus of workshop zijn ingediend. Klachten worden altijd door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen of toetsing. Deze klachten dienen bij de examencommissie kenbaar gemaakt te worden.

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 Bedrijfsbureau. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen.

Stap 2

Als stap 1 niet het gewenste resultaat oplevert, dien je via een e-mail een klacht in bij de verantwoordelijke opleidingscoördinator of opleidingsadviseur. Er wordt binnen 5 werkdagen persoonlijk contact met u opgenomen.

Stap 3

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, dien je schriftelijk een officiële klacht in bij de klachtencoördinator (e-mail: Maudie.Venneker@inholland.nl). Vermeld bij het indienen van de klacht:

1. Naam, adres en indien mogelijk je MIC nummer
2. Telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent en je e-mailadres
3. De opleiding, module of workshop die je volgt (of hebt gevolgd)
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

Binnen 5 werkdagen ontvang je schriftelijk een bevestiging van ontvangst. De klacht wordt inhoudelijk door de klachtencoördinator afgehandeld. De klachtencoördinator is bevoegd om informatie te verzamelen die nodig is om tot een reactie of een besluit te komen. De manager van Inholland Academy wordt op de hoogte gebracht. We streven naar een snelle afhandeling van de klacht, de behandeling van de klachtenprocedure zal maximaal 4 weken in beslag nemen. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, word je hierover per e-mail geïnformeerd. Hierin staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald en op welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.

Stap 4

Indien je niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door Inholland Academy kan je je wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie: Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (onderdeel van Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken). De uitspraken van deze klachtencommissie zijn bindend voor Inholland Academy. Inholland Academy handelt, indien de uitspraak van de klachtencommissie daartoe aanleiding geeft, binnen vier weken conform de uitspraak van de klachtencommissie.

Meer informatie over de stichting vind je op de website van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen: www.degeschillencommissie.nl Hier kan je tevens je klacht online indienen.

