

Klachtenreglement GetCertified Opleidingen

Uitgangspunten:

- Bescherming en erkenning van de positie van cliënten en werknemers;
- Vroegtijdige interventie voorkomt verstoorde verhoudingen;
- Onderkenning feedbackfunctie van het klachtenreglement;
- Laagdrempelig & toegankelijk.

Artikel 1

Begripsbepaling:

- a. Klacht
Een geuite ontevredenheid over de geleverde prestatie door een medewerker van GetCertified Opleidingen, welke niet weggenomen is of kan worden in het eerste contact daarover.
- b. Klager
Degene die gebruik maakt van de diensten van GetCertified Opleidingen
- c. Medewerker van GetCertified Opleidingen
Degene die in dienst is van, of namens GetCertified Opleidingen werkzaamheden verricht, waartegen de klacht is gericht
- d. Klachtbehandeling
Het onderzoeken van de klacht, resulterend in een niet afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 2

Doelstelling van het klachtenreglement:

Het klachtenreglement heeft primair tot doel het recht doen aan de individuele klachtgerechtigde.

Artikel 3

Het indienen van een klacht

- a. Degene die ontevreden is over de dienstverlening van GetCertified Opleidingen dient het GetCertified Opleidingen klachtenformulier volledig ingevuld en ondertekend toe te sturen aan het management van GetCertified Opleidingen.
- b. Niet volledig ingevulde, of niet ondertekende klachtenformulieren kunnen niet in behandeling worden genomen.
- c. Iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van GetCertified Opleidingen en gedurende 2 jaar bewaard.
- d. De eerstverantwoordelijke voor het afhandelen van de klacht is de directie van GetCertified. De klacht wordt door een onafhankelijke medewerker afgehandeld.
- e. De klant is op de hoogte gebracht van het klachtenreglement tijdens het ondertekenen van het opleidingscontract. Het klachtenreglement staat op onze website vermeld. De medewerkers worden tijdens indiensttreding op de hoogte gesteld van het Klachtenreglement.

Artikel 4

De klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat minimaal uit de volgende functionarissen: beide directeuren van GetCertified Opleidingen.

Artikel 5

Termijnen

- a. Klager ontvangt binnen 2 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie.
- b. De klachtencommissie handelt de klacht binnen 4-6 weken na het horen van klager schriftelijk af.
- c. Als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling kan de op het klachtenformulier genoemde onafhankelijke derde uit de beroepsgroep worden ingeschakeld.

Artikel 6

Ingangsdatum klachtenreglement

Het GetCertified Opleidingen klachtenreglement is van kracht m.i.v. 1 januari 2021

Aldus opgesteld te Arnhem,

Directeur M.H.J. van Uden
Directeur M.T. Moelee

Klachtenformulier GetCertified Opleidingen BV

1. Waarover wilt u een klacht indienen (kruis aan wat van toepassing is)?

- telefonische bereikbaarheid/afhandeling
 - juistheid/volledigheid van reclame en/of folders
 - optreden van onze docenten
 - optreden van onze directeur
 - optreden van overige medewerkers
 - anders, namelijk
-

2. Wanneer deed het voorval zich voor?

Datum:

Tijdstip:

3. Vul hieronder eventueel de naam in van de medewerker naar wie de klacht gericht is.

Naam:

4. Kunt u ons in enkele zinnen toelichting geven op uw klacht?

5. Wat is voor u een wenselijke afhandeling van uw klacht?

- een gesprek met de betrokken medewerker
- een gesprek met de direct leidinggevende van de betrokken medewerker
- aanpassing van de procedure/tekst
- anders, namelijk:

6. Wilt u over de afhandeling van uw klacht geïnformeerd worden?

- Ja
- Nee

7. Vul hieronder uw gegevens in (vergeet daarbij niet uw handtekening):

Naam:
Adres:
Telefoonnummer:

Datum:

Handtekening:

Procedure:

U ontvangt binnen 2 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke uitnodiging om een mondelinge toelichting te geven op de klacht ten overstaan van de klachtencommissie. De klachtencommissie handelt de klacht binnen 4 tot maximaal 6 weken na het horen van klager schriftelijk af.

Als langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen een periode van vier weken in kennis gesteld en wordt het uitstel toegelicht. Tevens wordt een indicatie gegeven van de datum waarop men uitsluitel mag verwachten.

Als klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtenafhandeling kan klager contact opnemen met dhr. Ing. D. van der Mark, dirk@dvdmark.nl. Over de beslissing van de klachtencommissie kan derhalve niet schriftelijk worden gecommuniceerd met GetCertified Opleidingen.

De uitspraak van de onafhankelijke deskundige is bindend en eventuele consequenties worden door GetCertified snel afgehandeld. Alle correspondentie rondom de klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

De klager kan tegen een vergoeding de klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk.

Stuur dit formulier volledig ingevuld en ondertekend naar:

GetCertified Opleidingen BV
T.a.v. Dhr. M.T. Moelee
Janspoort 1-2
6811 GE Arnhem