

KLACHTENPROCEDURE

TopEvent Training Coaching en Scholing, doet haar uiterste best om de training/nascholing naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een trainings- of nascholingstraject. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen, en hoe uw klacht behandeld wordt.

Definities

Instelling: TopEvent Training Coaching en Scholing

Indiener: deelnemer aan cursussen.

Klacht: klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de cursus, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met een docent.

Docent: de door de instelling aangewezen begeleider van de training of nascholing.

Aangeklaagde: de directie of de docent

Doel van de procedure

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van de cursus en de cursusorganisatie.

Ontvangst en registratie klacht

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

TopEvent Training Coaching en Scholing

t.a.v. Drs. I.M.E. Caubergh

Postbus 2109

6201 CA Maastricht

ingrid.caubergh@topevent.nl

Een klacht dient binnen vier weken na de gevolgde cursus ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. Na ontvangst van de klacht wordt deze in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

Behandeling

Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.

De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door TopEvent afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Maatregelen

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen. Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

Beroep of bezwaar

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk beroep aantekenen bij Drs. E. Schiffeleers, Proost Willemstraat 1 , 6231 CV Meerssen, info@barcavela.nl. De externe neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en uitspraak opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen

en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij TopEvent. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.