

# Klachtenprocedure

Wij hopen natuurlijk dat onze samenwerking naar wens verloopt. Mocht dit echter niet zo zijn, en komt u er met de projectleider niet uit, weet dan dat Pragmavision Opleidingen een klachtencommissie kent met onafhankelijke leden.

## Melding

In het geval de deelnemer aan een training ontevreden is met de reactie van de trainer wendt hij zich tot de projectleider. In het geval de trainer en projectleider dezelfde zijn, dan kan desgewenst één van de andere projectleiders als bemiddelaar en adviseur optreden.

Als ook dat niet tot tevredenheid leidt, dan kan hij zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie (Klachtencommissie: postbus 92, 6880 AB Velp). Deze commissie opereert onafhankelijk van Pragmavision Opleidingen. Zij bestaat uit de leden :

- Hans Raamsdonk, Beleidsadviseur Leren & Ontwikkelen, ProRail
- Léon M. van der Vorst, Director Home Healthcare Solutions, Philips Healthcare BeNeLux

## Bevestiging

De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen schriftelijk aan de cursist (klager) bevestigd. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.

## Wederhoor

De klachtencommissie zal aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.

## Toelichting

De klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissie verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissie beslist hierover.

## Oplossing

De klachtencommissie streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn.

Uitspraken van de commissie zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.

## Uitvoering

Pragmavision Opleidingen geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissie. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissie.

## Externe deskundigen

De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen.

## Geheimhouding

De klachtencommissie en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.

## Afhandeling

Een klacht wordt binnen 30 werkdagen, na ontvangstbevestiging, door de klachtencommissie afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

## Beroep

De cursist die de klacht heeft ingediend kan binnen 20 werkdagen\* bij de klachtencommissie in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient de cursist nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.

## Bewaring

Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling. De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of leden van de klachtencommissie. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.