

## Klachtenprocedure Pragmavision Opleidingen

Pragmavision Opleidingen wil graag leren van de ervaringen van deelnemers. Elke deelnemer is van harte welkom met feedback. In eerste instantie wordt die gericht aan de opleider/trainer wiens opleiding het betreft.

### Melding

- In het geval de deelnemer ontevreden is met de reactie van de opleider 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: Onder de Linden 104, 6822 KP Arnhem). Deze commissie opereert onafhankelijk van Pragmavision. 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 beklaagde 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

**Pragmavision Opleidingen B.V.**

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.