

# Kempler Instituut Nederland

## Klachtenprocedure



1. Heeft een cursist een probleem met of een klacht over een opleider, dan zal hij dat in eerste instantie bespreken met de desbetreffende opleider.
2. Levert dit gesprek hem niet voldoende op dan kan hij verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn mentor en de betreffende opleider.
3. In geval de cursist problemen heeft of een klacht over de mentor en een apart gesprek met de mentor heeft deze problemen of klacht niet verholpen niet verholpen, dan kan hij bij de directie verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn mentor en een van de directeuren.
4. Levert de in punt 2 of 3 beschreven gesprekken onvoldoende op voor de cursist, dan kan hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke derde, namelijk Peter van der Laan. Het lid of de leden van de klachtencommissie zijn ervaren beroepskrachten in het onderwijs of de hulpverlening en zorg, die een goed overzicht hebben op het beroepsveld en die in staat zijn zich in te leven in de belangen van de betrokken partijen en een meervoudige objectiviteit ter hand nemen. Alhoewel de leden zijn aangezocht door de directie functioneren zij onafhankelijk van het opleidingsinstituut en verrichten zij hun werkzaamheden op basis van hun beroepscode.
6. De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
7. De klachtencommissie zendt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de indiener. Hierbij wordt tevens de te volgen procedure uitgelegd.
8. De klachtencommissie zendt de klacht onverwijld aan degene over wie is geklaagd met informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.
9. De klachtencommissie toetst de klacht aan de beroepscode en kan deze al dan niet ontvankelijk verklaren en afhandelen.
10. De klachtencommissie nodigt de betrokken partijen binnen vier weken uit voor een afzonderlijk gesprek.
11. Op grond van deze gesprekken kan de klachtencommissie tot een gezamenlijke zitting met de betrokken partijen overgaan en/of de klacht schriftelijk afhandelen, uiterlijk zes weken na het gesprek met de afzonderlijke partijen of de gezamenlijke zitting.
12. De klachtencommissie deelt de voor het instituut bindende uitspraak, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. De klachtencommissie bewaart de verslaglegging van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar in een apart dossier.