



Kempler Instituut

NEDERLAND

Klachtenprocedure

Deze procedure is te gebruiken bij klachten over opleiders. Als de klacht betrekking heeft op leertherapeuten en (leer)supervisors dan dient de klachtenprocedure gevolgd te worden van de NVAGT of LVSC.

Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon kan worden ingeschakeld indien de cursist te maken heeft gekregen met ongewenst gedrag, zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie, of wanneer er behoefte is aan een vertrouwelijk en ondersteunend gesprek over situaties die hun leerervaring of welzijn beïnvloeden.

1. Eerste stap:

Heeft een cursist een probleem met of een klacht over een trainer, dan zal hij dat in eerste instantie bespreken met de desbetreffende trainer.

Leverd dit gesprek de cursist niet voldoende op dan kan hij verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn eerstverantwoordelijke trainer (EPH) of hoofddocent (ESUP)

2. Klacht over eerstverantwoordelijke trainer

In geval de cursist problemen heeft of een klacht over de eerstverantwoordelijke trainer en een apart gesprek met de eerstverantwoordelijke trainer heeft deze problemen of klacht niet verholpen, dan kan hij bij de directie een schriftelijk verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn eerstverantwoordelijke trainer en een van de directeuren.

3. De cursist dient de klacht schriftelijk in (klachten@kempler-instituut.nl).

De cursist ontvangt binnen één werkweek een bevestiging. Mocht de klacht ontvankelijk worden bevonden, dan wordt deze binnen vier weken afgehandeld. De cursist wordt geïnformeerd als dit langer in beslag neemt. De cursist kan hierbij een persoon ter ondersteuning uitnodigen.

4. Benaderen klachtenfunctionaris

Leverd bovenstaande gesprekken onvoldoende op voor de cursist, dan kan hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij de klachtenfunctionaris.

5. Rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een professioneel onafhankelijke functionaris. Alhoewel deze is aangezocht door de directie functioneert zij onafhankelijk van het opleidingsinstituut en verricht zij haar werkzaamheden op basis van haar beroepscode.

6. Vertrouwelijk

De klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.





Kempler Instituut

NEDERLAND

7. Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris zendt een ontvangstbevestiging van de klacht aan de indiener. Hierbij wordt tevens de te volgen procedure uitgelegd.

8. Informeren

De klachtenfunctionaris zendt de klacht onverwijld aan degene over wie is geklaagd met informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.

9. Toetsing klacht

De klachtenfunctionaris toetst de klacht aan de beroepscode en kan deze al dan niet ontvankelijk verklaren en afhandelen.

10. Uitnodiging

De klachtenfunctionaris nodigt de betrokken partijen binnen vier weken uit voor een afzonderlijk gesprek.

11. Zitting/ schriftelijke afhandeling

- a. Op grond van deze gesprekken kan de klachtenfunctionaris 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.
- b. De klachtenfunctionaris deelt de bindende uitspraak, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. De klachtenfunctionaris bewaart de verslaglegging van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar in een apart dossier.

Mocht de indiener van de klacht zich onvoldoende gehoord voelen dan kan hij in beroep gaan bij de Kamer van Klachtenbehandeling van de NVAGT of LVSC; mits hij daarvan (aspirant) lid is.

NB. Deze klachtenregeling heeft geen betrekking op zaken rondom beoordelingen en daarbij behorende gevolgen/sancties. Daarin zijn de afspraken leidend rondom toetsing en beoordeling, behorend bij de specifieke opleiding of het specifieke onderdeel. Heeft de beoordelaar daarin de juiste stappen genomen, wordt een klacht niet in behandeling genomen.

