



Kempler Instituut

NEDERLAND

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure geldt voor klachten over opleiders. Gaat de klacht over een leertherapeut en (leer)supervisor? Volg dan de klachtenprocedure van de NVAGT of LVSC.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er voor cursisten die ongewenst gedrag ervaren, zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie. Deze klachtenprocedure geldt niet voor dergelijke situaties. Voor vertrouwelijke ondersteuning kan contact worden opgenomen met mevrouw Marloes Stoutjesdijk via marloes_stoutjesdijk@hotmail.com.

De klachtenprocedure bestaat uit de

Eerste fase

1. Eerste fase van de klachtenprocedure:

Een cursist bespreekt een probleem of klacht eerst met de trainer zelf.

2. Lost dit gesprek het probleem niet op? Dan kan de cursist een gezamenlijk gesprek aanvragen met de eerstverantwoordelijke trainer (EPH) of hoofddocent (ESUP).

Tweede fase

3. Als een gesprek met de trainer of eerstverantwoordelijke trainer de klacht niet oplost, kan de cursist een gezamenlijk gesprek aanvragen met een directeur. De cursist mag iemand meenemen ter ondersteuning. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend via: klachten@kempler-instituut.nl. De cursist ontvangt binnen één werkweek een bevestiging. Als de klacht ontvankelijk wordt bevonden, wordt deze binnen vier weken afgehandeld. Bij vertraging wordt de cursist geïnformeerd.

Derde fase

4. Benaderen klachtenfunctionaris

Als de klacht na bovenstaande stappen niet is opgelost, kan de cursist schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

5. Rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, ondanks dat deze door de directie is aangewezen. Hij/zij handelt volgens een beroepscode en heeft een neutrale rol.





Kempler Instituut

NEDERLAND

6. Vertrouwelijk

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.

7. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een bevestiging en neemt telefonisch contact op om de klacht en procedure te bespreken.

8. Informeren

De klachtenfunctionaris neemt hierna telefonisch contact op met diegene over wie is geklaagd, voor wederhoor naar aanleiding van de klachtenbrief.

9. Toetsing klacht

De klachtenfunctionaris beoordeelt na hoor en wederhoor of de klacht bemiddelbaar is of niet.

10. Uitnodiging

Eventueel nodigt de klachtenfunctionaris betrokken afzonderlijk uit voor een gesprek.

11. Afhandeling

- De klachtenfunctionaris kan betrokkenen apart uitnodigen. Daarna kan een gezamenlijk gesprek plaatsvinden of wordt de klacht schriftelijk afgehandeld. De afhandeling vindt binnen zes weken plaats.
- De klachtenfunctionaris deelt de uitkomst van de gesprekken, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. De klachtenfunctionaris bewaart de verslaglegging van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar in een apart dossier.

12. 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.

