

Klachtenprocedure Maatschap Sherborne Samenspel

Maatschap Sherborne Samenspel doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Op het evaluatieformulier dat u na afloop van een cursus invult, kunt u uw klacht aangeven of u kunt uw klacht via email/telefonisch aan ons kenbaar maken.

Stefanie van Ruijven is voor Maatschap Sherborne Samenspel het aanspreekpunt voor klachten.

Wij zullen altijd binnen drie werkweken op uw klacht reageren. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen voor het gerezen probleem. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u ons daarvan op de hoogte stellen, waarbij Maatschap Sherborne Samenspel de volgende procedure in acht neemt:

Klachtenfunctionaris

Wanneer u ontevreden bent over bepaalde aspecten van het onderwijs en de klacht kan niet worden opgelost door Maatschap Sherborne Samenspel, dan wordt de klacht in behandeling genomen door onze klachtenfunctionaris, Mw. Drs. L. Coppens.

Indienen

Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
- d. vermelding van de cursusnaam en cursusdag waarbinnen de gedraging zich heeft voorgedaan.

U kunt uw schrijven richten aan Mw. Drs. L. Coppens, via klachtenfunctionaris@sherbornesamenspel.nl

Klachtencommissie

Wanneer ook de behandeling van de klacht door onze klachtenfunctionaris, niet tot een voor u bevredigende oplossing heeft geleid, kunt u dit schriftelijk per aangetekende brief aan ons kenbaar maken. Wij zullen in dat geval ad hoc een klachtencommissie in het leven roepen. Voor deze commissie dragen beide partijen ieder een eigen vertegenwoordiger aan. U als klager, kunt iemand aandragen voor de commissie, en Maatschap Sherborne Samenspel zal dat doen. Beide commissieleden zullen samen een onafhankelijke derde aanwijzen met wie zij de commissie vormen.

De externe klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie.

De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding.

Geen verplichting tot behandeling

Maatschap Sherborne Samenspel is niet verplicht de klacht te behandelen als:

- a. de klacht langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- b. de klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van de Klachtencommissie.

d. wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent
Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De klachtencommissie besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt.

Als de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen.

De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor Maatschap Sherborne Samenspel.

Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken, tenzij anders overeengekomen.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.