

Klachtenregeling Excellus Academie

De Excellus Academie zal alles in het werk stellen om deelnemers voor, tijdens en na afloop van een training zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij streven altijd naar 100% perfectie. Om dit te bereiken, evalueert de Excellus Academie na afloop elke training met de deelnemers. Als uit de schriftelijke en/of mondelinge beoordelingen naar voren komt dat de inhoud en/of opzet van het onderwijs of de informatie op de website moet worden aangepast ter verbetering van de kwaliteit, dan zullen we dat ook doen.

Al onze lessen zijn zo opgebouwd dat de deelnemer na afloop in de gelegenheid wordt gesteld zijn mening te geven. Hiervoor stellen wij evaluatieformulieren beschikbaar. Wij hechten veel waarde aan deze evaluaties. Ondanks al onze inspanningen - en de intentie om iedere deelnemer met een 100% gevoel van tevredenheid naar huis te laten gaan - kan het voorkomen dat wij niet volledig hebben voldaan aan het verwachtingspatroon. Mocht dat helaas het geval zijn, dan proberen wij altijd direct en in samenspraak met de deelnemer op zoek te gaan naar een passende oplossing. Mocht er onverhoopt dan nog steeds onvrede zijn bij de deelnemer, dan kan hij dit schriftelijk melden bij onze klachtenfunctionaris. Hieronder wordt uiteengeschreven op welke wijze u dit kunt doen.

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- EX een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- EX het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- EX de kwaliteit van onze trainingen te bevorderen.

Op de website en in deze klachtenregeling worden soms verschillende termen gebruikt. In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Begripsbepalingen

1.1 Scholing/cursus/training of bijscholingen

Onze activiteiten hebben verschillende werkvormen. Ongeacht de titel gaat het altijd over activiteiten waarbij kennisoverdracht en kennisuitwisseling centraal staan. Naamgeving van de activiteiten varieert; er wordt een naam gekozen welke het beste bij de werkvorm past. Namen die wij gebruiken zijn onder meer: scholingen, workshops, trainingen, bijscholingen, cursussen, e-learning en toetsing.

1.2 Deelnemer/cursist/zorgprofessional

De (beroepsmatig) persoon (al dan niet ingeschreven bij de KvK) die zichzelf aanmeldt voor een scholing.

1.3 Zorgorganisatie/instelling/bemiddelingsbureau

Organisatie welke zijn of haar medewerkers aanmeldt voor een scholing.

1.4 Klacht

Uiting van ongenoegen over een gedraging, jegens de deelnemer/zorgorganisatie en/of handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, welke gevolgen heeft voor de deelnemer of zorgorganisatie.

1.5 Klager

De natuurlijke persoon die de klacht indient. Klager kan zijn:

- EX de deelnemer zelf;
- EX een vertegenwoordiger van de deelnemer of zorgorganisatie.

1.6 Klachtenfunctionaris

de in het kader van deze klachtenregeling door Excellus Academie benoemde klachtenfunctionaris

Klachtenprocedure

- EX De deelnemer wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de docent en/of diens directe collega en het liefst tijdens of direct na afloop van de training om tot een informele oplossing te komen.
- EX De deelnemer wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
- EX Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de deelnemer gewezen op de interne Klachtenregeling van de Excellus Academie. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is).
De klachtenfunctionaris en de deelnemer proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
- EX De deelnemer kan, indien de onvrede niet is weggenomen, (dan wel indien zich de situatie voordoet dat de deelnemer zich niet rechtstreeks tot de docent en/of klachtenfunctionaris wil (durft te) wenden) zijn klacht kenbaar maken bij een, afhankelijk van de aard van de klacht, nader te bepalen externe organisatie. Het advies van deze externe instantie zal door Excellus Academie als binden worden beschouwd. Als men het onverhoopt toch niet eens is met de afwikkeling van de klacht dan kan men zich

- EX wenden tot het burgerlijk recht. Eventuele kosten die hiervoor worden gemaakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor rekening van de aanvrager.
- EX Een klacht moet – indien dit schriftelijk gebeurt - via een van datum voorziene brief worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- EX De datum waarop de klacht via de brief is ingediend bij de klachtenfunctionaris en zodoende door klachtenfunctionaris is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van 1 jaar van kracht gaan (zie verder **termijnen**).
- EX Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de cursist, kan de Klachtenfunctionaris verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
- EX Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van de klacht, worden in een beveiligde omgeving bewaard. Alleen de klachtenfunctionaris heeft toegang tot deze beveiligde omgeving.
- EX Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van de klacht, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar, nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

Termijnen

- EX Op werkdagen wordt binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een email verzonden als ontvangstbevestiging.
- EX Binnen uiterlijk 10 werkdagen zal er per email een inhoudelijke reactie op de klacht worden gegeven.
- EX Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van een of meerdere docenten, dan wel de Academie als instituut een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
- EX De klager ontvangt deze oproep zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de klachtenfunctionaris is ingediend.
- EX Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
- EX Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de klachtenfunctionaris met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Een klacht kan kenbaar worden gemaakt door gebruik te maken van de link op de website. Eventueel kan een klacht ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt per email aan: info@excellus.nl of per brief worden opgestuurd naar: Neerlandia 2, 1841 JK Stompetoren o.v.v. 'klachtenprocedure Excellus Academie', t.n.v. klachtenfunctionaris Dhr. B.C.J. van Geldorp

Om een klacht te kunnen beoordelen moet de volgende informatie worden verstrekt:

- EX \ Persoonsgegevens (voor/achternaam, geboortedatum, adres en e-mail);
- EX \ Gegevens van de gevolgde scholing (naam, datum, docent en cursusduur);
- EX \ Vermeld in de titel van de e-mail/ brief dat het om een klacht gaat;
- EX \ Voeg een beschrijving van de klacht toe;
- EX \ Omschrijf wat er is gedaan om de situatie/ervaring te verbeteren (is de klacht bijvoorbeeld besproken met de docent?);
- EX \ Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scans) toe om de klacht te verduidelijken.

Ons streven is om op werkdagen binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een e-mail te verzenden als ontvangstbevestiging. In deze e-mail staat wie de klacht in behandeling neemt en welke procedure daarbij wordt gevolgd. De medewerker die de klacht behandelt kan contact opnemen met degene die de klacht heeft ingediend om zo extra informatie te verkrijgen. Wanneer nodig kan een onafhankelijke externe deskundige worden geraadpleegd.

Binnen uiterlijk 10 werkdagen zal er per e-mail een inhoudelijke reactie op de klacht worden gegeven. De Excellus Academie doet er alles aan om de klacht naar tevredenheid af te handelen.