

Klachtenprocedure Academie voor Procesregie

1. Doel en toepassingsgebied

Het doel van deze procedure is het vastleggen van de werkwijze bij het indienen en afhandelen van klachtmeldingen van cursisten van de Academie voor Procesregie van Van Oosterhout Adviesgroep.

2. Afdeling

Schriftelijk ingediende klachten worden door de directie in behandeling genomen. De klacht wordt door de directie vertrouwelijk afgehandeld.

3. Werkwijze

3.1

- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend;
- Binnen twee werkdagen wordt door het secretariaat een bevestiging van ontvangst verstuurd waarin de klachtenafhandelingsprocedure wordt vermeld;
- De directie bespreekt de klacht binnen drie weken na de datum van binnenkomst van de klacht met de betrokken docent;
- De directie en betrokken medewerkers hebben bij de afhandeling van de klacht een geheimhoudingsplicht;
- Het besluit van de directie wordt binnen twee werkdagen na bespreking gecommuniceerd met de betrokken partij(en);
- Wanneer dit niet leidt tot een bevredigende oplossing zal het geschil, conform de Algemene Voorwaarden van Van Oosterhout Adviesgroep, worden voorgelegd aan de rechter;
- De klacht en de klachtenafhandeling worden digitaal gearchiveerd.