



Procedure afhandeling van klachten en geschillen

1. Een klacht betreft een uiting van onvrede over het handelen of nalaten van een medewerker. Een geschil is een klacht die niet naar tevredenheid is opgelost en formeel wordt voorgelegd aan de geschillencommissie.
2. Heeft een cursist een probleem met of een klacht over een opleider, dan zal hij dat in eerste instantie bespreken met de desbetreffende opleider.
3. Levert dit gesprek onvoldoende resultaat op dan kan hij verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn mentor en de betreffende opleider.
4. In geval de cursist problemen heeft met of een klacht heeft over de mentor en een apart gesprek met de mentor heeft deze problemen of klacht niet verholpen, dan kan hij bij de directie verzoeken om een gezamenlijk gesprek met zijn mentor en de directeur.
5. Levert de in punt 2 of 3 beschreven gesprekken onvoldoende op voor de cursist, dan kan hij de klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij PPPON. PPPON streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door PPPON per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
6. Geschillen die voortvloeien uit gemelde maar niet opgeloste klachten of die betrekking hebben op overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie en dienen zorgvuldig en compleet met relevante data en personen beschreven te worden.
7. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijke derde, namelijk mw. L. de Jong, eigenares van Firmitas Hulpverlening, Ermelo. Het lid of de leden van de geschillencommissie zijn ervaren beroepskrachten in het onderwijs of de hulpverlening en zorg, die een goed overzicht hebben van het beroepsveld en die in staat zijn zich in te leven in de belangen van de betrokken partijen en een meervoudige objectiviteit ter hand nemen. Alhoewel de leden zijn aangezocht door de directie, functioneren zij onafhankelijk van het opleidingsinstituut en verrichten zij hun werkzaamheden op basis van hun beroepscode.
8. Het geschil zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De gegevens worden alleen gedeeld met direct betrokkenen en bewaard volgens de geldende AVG-richtlijnen.
9. De geschillencommissie zendt een ontvangstbevestiging van het ingediende geschil aan de indiener. Hierbij wordt tevens de te volgen procedure uitgelegd.
10. De geschillencommissie stuurt de klacht snel door naar de persoon op wie deze betrekking heeft, samen met uitleg over de verdere procedures.
11. De geschillencommissie toetst het geschil aan de beroepscode en kan deze al dan niet ontvankelijk verklaren en afhandelen.



12. De geschillencommissie nodigt de betrokken partijen binnen vier weken uit voor een afzonderlijk gesprek.
13. Op grond van deze gesprekken kan de geschillencommissie 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.
14. De geschillencommissie deelt de voor het instituut bindende uitspraak, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. De geschillencommissie bewaart de verslaglegging van de klachtenbehandeling gedurende vijf jaar in een apart dossier.