



## KLACHTENREGELING

Het opleidersteam van POEK (Praktijk Ouder en Kind) heeft deze klachtenregeling samengesteld ter bevordering van de kwaliteit van alle specialistische cursussen die vanuit POEK worden aangeboden.

POEK doet haar uiterste best om zorgvuldig om te gaan met de belangen van cursisten. Toch kan er onvrede bestaan over de gang van zaken. Als dat zo is, dan horen we dat graag.

Na het invullen van dit formulier, kan dit worden gemaild naar: [info@poekalkmaar.nl](mailto:info@poekalkmaar.nl), of per post gestuurd worden naar: POEK Alkmaar, Bergeonstraat 36, 1851 KB Heiloo

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### **Klacht**

Er kan een klacht ingediend worden over:

- Bejegening door of werkwijze van een staflid, docent of assistent
- Onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van opleidingen en cursussen
- Financiële aspecten van de opleiding of cursussen
- Praktijkvoering in het algemeen

#### **Klager**

Een deelnemer aan specialistische cursussen die vanuit POEK worden aangeboden .

#### **Team**

De vaste kern van opleiders van POEK te weten: Paula Wesselink (hoofdopleider), Lianne Mertens.

#### **Klachtenprocedure**

Onder de klachtenprocedure wordt verstaan de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten door POEK.

#### **Klachtencommissie**



De personen door POEK aangesteld aan wie de behandeling van de klacht wordt voorgelegd, indien de klager niet tevreden is met de uitkomsten van de eerste behandeling door een staf lid van de klacht. De Klachtencommissie bestaat uit twee personen, één teamlid en een onafhankelijke derde (noch teamlid, noch docent noch op andere wijze verbonden aan POEK).

## **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **2. DOELSTELLINGEN**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cursisten van de cursussen die door POEK worden aangeboden, plaats te laten vinden binnen redelijke termijn en deze op een constructieve wijze af te handelen
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cursisten/deelnemers vast te stellen
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. Goede registratie van klachten waardoor er verbetering van de kwaliteit van de cursussen plaats vindt, met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **3. INFORMEREN VAN DE CURSIST**

POEK:

1. Wijst de cursist/deelnemer bij aanmelding van de cursus erop dat POEK een klachtenregeling hanteert.
2. Wijst de cursist/deelnemer op de informatie die op de website over de cursus is te vinden.
3. Meldt de cursist dat de klachtenregeling kan worden opgevraagd bij POEK en kan worden gevonden op de website.

### **4. DE KLACHTENPROCEDURE**

1. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. Als er een klacht wordt ingediend tracht een van de medewerkers van het opleidingsteam samen met de cursist tot een oplossing te komen.

3. Wanneer de cursist niet tevreden is met de uitkomst van de informele behandeling, dan kan hij/zij de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie zal binnen 15 werkdagen bij elkaar komen en de betrokkenen op de hoogte stellen van het te volgen tijdpad.
5. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. Hierbij worden zowel de klager, als degene over wie geklaagd wordt, in ieder geval gehoord.
6. De klachtencommissie komt tot een beslissing over de klacht en geeft eventuele aanbevelingen over de afronding aan de opleiders van POEK. De beslissing t.a.v. de klacht van de Commissie en het besluit over de afronding van de klacht door de opleiderstaf wordt aan de cursist medegedeeld.
7. Met de beslissing op de klacht en het besluit over de afronding door het opleidersteam is de klachtenprocedure binnen POEK afgerond.
8. De beslissing van de klachtencommissie is bindend voor POEK.
9. De cursist/klager heeft de mogelijkheid tegen de beslissing ten aanzien van de klacht in beroep te gaan, dit kan bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
10. Van de klachtbehandeling wordt een dossier bijgehouden. Dit dossier wordt tot na twee jaar na het afronden van de procedure bewaard. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

## **5. DE TERMIJNEN**

1. Een klacht kan worden ingediend tot 3 maanden na het afronden van de desbetreffende cursus van de cursist.
2. De cursist ontvangt binnen twee weken na indiening van de klacht een eerste reactie van het opleidersteam. Indien de gehele klachtenprocedure wordt doorlopen is de behandelingstermijn maximaal drie maanden. In geval er meer tijd nodig is voor onderzoek of behandeling wordt de cursist en het opleidersteam hierover geïnformeerd. De reden moet worden toegelicht en er dient een indicatie gegeven te worden van de termijn van afhandeling.

## **6. KLACHTENCOMMISSIE**

De klachtencommissie bestaat uit een teamlid en een onafhankelijke derde, die voor een termijn van 3 jaar worden benoemd. Als de klacht over het staflid gaat dat in de klachtencommissie zitting heeft, wordt deze gedurende de behandeling van de klacht door een andere teamlid vervangen. De beslissing van de klachtencommissie is bindend. De cursist/klager heeft de mogelijkheid tegen de beslissing ten aanzien van de klacht in beroep te gaan, dit kan bij De



Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **7. REGISTRATIE VAN DE KLACHT EN JAARLIJKSE ANALYSE VAN DE KLACHTEN V**

Voor iedere klacht wordt een registratieformulier (zie hieronder) ingevuld en jaarlijks worden de klachten naar aard en inhoud en beslissing geanalyseerd en binnen het bestuur van POEK besproken. Indien daartoe aanleiding bestaat zullen op basis van de analyse verbeteringen in de organisatie en werkwijze worden doorgevoerd.

## Klachtenregistratie formulier

Datum:

Naam klager:

Cursist/deelnemer cursus:

Omschrijving van de klacht:

### **Classificatie van de klacht:**

*Wijze van indiening:*

A. Mondeling

B. Schriftelijke

*Aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:*

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door het staf lid
- II. klachten over onderwijs, examen of inhoudelijke aspecten van POEK
- III. klachten over financiële aspecten van de opleiding, cursussen en workshops
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

*Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld*

### **Verloop van de klacht:**

Informeel behandeling door teamlid:

Verslag en oordeel/beslissing van de klachtencommissie:

Besluit afronding klacht door het opleidersteam: