

KLACHTEN-, BEZWAREN EN GESCHILLENREGELING P3TRANSFER

Inleiding

De klachten, bezwaar- en geschillenregeling is vastgesteld door directie op 25 januari 2010 en is direct daarna in werking getreden. De regeling ziet erop toe dat afnemers van de diensten van P3transfer en andere betrokkenen hun onvrede kunnen uiten over de uitvoering van de diensten van P3transfer. De Klachten-, bezwaar- en geschillenregeling past in het algemene kwaliteitsbeleid van P3transfer. Klachtenbehandeling is tevens een vorm van kwaliteitsbewaking. Het handelen van medewerkers en dus van de organisatie wordt getoetst aan de normen van behoorlijke dienstverlening en cursusuitvoering: is in de gegeven situatie de afnemer op een fatsoenlijke en/of correcte wijze en volgens de bestaande regels behandeld? De regeling is van belang voor allen die betrokken zijn bij de activiteiten van P3transfer.

Deze klachten, bezwaren en geschillen regeling is van toepassing op alle activiteiten van P3transfer. Het gaat hier zowel om educatieve diensten (zie definitie hieronder) als om EVC- procedures als om andere activiteiten van P3transfer. Klachten dienen binnen twee maanden gerekend vanaf de dag waarop de gebeurtenis (die aanleiding was voor de klacht) heeft plaatsgevonden.

Het geschillen gedeelte van deze procedure is echter alleen toegankelijk voor individuele afnemers van de educatieve diensten van P3transfer. Educatieve diensten zijn in deze gedefinieerd als het geven van onderwijs, opleiding en/of training al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.

Met deze klachten -, bezwaren- en geschillenregeling voldoet P3transfer aan het bepaalde in de algemene voorwaarden voor particulieren bij artikel 15.2. (zie www.p3transfer.nl) Ook wordt hiermee voldaan aan artikel 2.7. van de kwaliteitscode voor EVC- procedures, waarin bepaald wordt dat de deelnemer het recht heeft om in bewaar te gaan en de mogelijkheid hiertoe geregeld dient te zijn. Meer informatie over de te volgen procedures voor het verkrijgen van een ervaringscertificaat is terug te vinden op de sites www.hetevcloket.nl of www.p3transfer.nl.

De klachten, bezwaren en geschillen kennen een vertrouwelijk karakter en worden als zodanig behandeld.

De directeur houdt een registratie bij van alle klachten, bezwaren en geschillen met: datum van binnenkomst, aard klacht, besluit, actie in de organisatie, datum afhandeling. Dit wordt jaarlijks aangeboden opgenomen in het jaarverslag.

De registratie van (de klacht en de wijze van afhandeling) wordt door P3transfer 2 jaar na afhandeling bewaard.

Procedure

De Klachten -, bezwaren- en geschillenregeling kent de volgende onderdelen:

Klacht

Als iemand (een afnemer van diensten van P3transfer) een klacht, mondelinge of schriftelijk, indient bij een medewerker van P3transfer, tracht deze in een gesprek met de klager zelf tegemoet te komen aan de klacht. De medewerker kan naar eigen oordeel een andere collega inschakelen om meer objectiviteit te bereiken. Dit gebeurt **binnen 7 dagen** nadat de klacht is ingediend. De medewerker beoordeelt zelf of de klacht van dien aard is dat hierover de directeur moet worden geïnformeerd. Dit is het geval bij klachten die van meer structurele aard zijn. Overigens kan in dit stadium de klager direct een bezwaar indienen bij de directeur. Voor een bezwaar wordt gebruik gemaakt van een standaardformulier.

Bezwaar

Als een klager het niet eens is met de afdoening in het informele stadium of direct een bezwaar wenst in te dienen, kan het bezwaar schriftelijk worden ingediend bij de directeur. De directeur geeft de klager de

gelegenheid het bezwaar toe te lichten en hoort de betrokken medewerker en neemt een beslissing op het bezwaar. In deze beslissing wordt het bezwaar gegrond of ongegrond verklaard. De norm voor gegrond of ongegrond is de mate waarin de dienstverlening al dan niet correct heeft plaatsgevonden. Is een bezwaar gegrond verklaard, dan wordt tevens vermeld op welke wijze in de toekomst deze situatie wordt voorkomen, bijvoorbeeld een verbetering of aanpassing in het werkproces. Indien van een bezwaar kan binnen drie weken nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden of nadat de klacht is afgewikkeld.

De directeur rondt het onderzoek naar het bezwaar en de beslissing eveneens af **binnen vier weken** na ontvangst. Dit gebeurt schriftelijk met een kopie naar de beklagde. De klager wordt medegedeeld dat hij, als hij het niet eens is met de conclusie zijn bezwaar binnen drie weken schriftelijk kan voorleggen aan de **onafhankelijke commissie**. (alleen voor de individuele afnemer van educatieve diensten).

Geschil bij onafhankelijke commissie (alleen voor individuele afnemers van educatieve diensten)

Als de klager het niet eens is met de beslissing van de directeur ontstaat een geschil. Hij kan binnen drie weken zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de onafhankelijke commissie. De onafhankelijke commissie stelt de klager in de gelegenheid de klacht toe te lichten en hoort de beklagde. De onafhankelijke commissie rondt haar onderzoek binnen drie weken af en stelt de klager schriftelijk van de beslissing op de hoogte.

De uitspraak van de onafhankelijke commissie is voor P3transfer bindend.

De klager heeft altijd het recht om de voor ieder normale rechtsgang te volgen.

Adressen in het kader van de klachtenregeling P3transfer.

Bezwaar bij P3transfer:

stuur uw klacht naar Mevr. M.A.M. Koevoets-Koremans MBA, directeur P3transfer;
Postbus 699
4970 AR Etten-Leur

Geschil bij de onafhankelijke instelling:

Stuur uw klacht naar De Geschillencommissie (voor Particuliere Onderwijsinstellingen).

*Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Tel: 070-3105310
Fax: 070-3658814*

KLACHTENFORMULIER

KLAGER

Klacht ingediend door		Datum indiening	
Namens		Telefoonnummer	
Adres		Faxnummer	
Postcode+Plaats		E-mailadres	
Klacht opgenomen door			

KLACHT

Omschrijving klacht:

--

AFHANDELING KLACHT

1. Omschrijving behandeling

--

2. Reactie beklagde (medewerker etc.)	Opgevraagd d.d.		Ontvangen d.d.:	
---------------------------------------	-----------------	--	-----------------	--

--

3. Reactie naar klager	Verstuurd d.d.:		Doorlooptijd:	
------------------------	-----------------	--	---------------	--

--

4. Reactie klager:

	O afgewikkeld d.d. _____ (Na afhandeling originelen naar directiesecretariaat!!) O omgezet in bezwaar d.d. _____ (Na omzetting in bezwaar alle originele documenten naar directiesecretariaat)
--	---

AFHANDELING BEZWAAR DIRECTIE P3

1. Omschrijving formele behandeling	Gemeld aan directeur d.d.	
-------------------------------------	---------------------------	--

--

2. Reactie beklagde (medewerker etc.)	Opgevraagd d.d.		Ontvangen d.d.:	
---------------------------------------	-----------------	--	-----------------	--

--

3. Reactie naar klager	Verstuurd d.d.:		Doorlooptijd:	
4. Reactie klager:				
		O afgewikkeld d.d. _____		
		O omgezet in geschil d.d. _____		
AFHANDELING GESCHIL GESCHILLENCOMMISSIE				
1. Omschrijving formele behandeling	Gemeld aan geschillencommissie d.d.			
2. Reactie beklagde (medewerker etc.)	Opgevraagd d.d.		Ontvangen d.d.:	
3. Reactie naar klager	Verstuurd d.d.:		Doorlooptijd:	
4. Reactie klager:				
		O afgewikkeld d.d. _____		
Behandeld door:		Afgewikkeld op:		
Eindresultaat:				

ALTIJD DE ORGINELEN VAN HET KLACHTENFORMULIER NAAR HET DIRECTIESECRETARIAAT.