

Klachtenregeling Stichting VOGIN inzake cursussen, trainingen en opleidingen.

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een cursus, training of opleiding is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot een Klachtencommissie, indien bespreking van hun onvrede met de docent of met de cursuscoördinator van Stichting VOGIN niet tot een bevredigend resultaat leidt. Daartoe heeft het bestuur van Stichting VOGIN te Utrecht de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van Stichting VOGIN of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van Stichting VOGIN inzake cursussen, trainingen of opleidingen.

Bestuur

Het bestuur van Stichting VOGIN.

Cursus, training of opleiding

De cursus, training of opleiding of enige andere bijeenkomst die door of namens Stichting VOGIN wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent

De persoon die in opdracht van Stichting VOGIN (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert.

Cursuscoördinator

De persoon die in opdracht van de Stichting VOGIN de praktische uitvoering van de cursus, training of opleiding regelt en coördineert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding gericht aan de "Klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training of opleiding indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor Stichting VOGIN, een secretaris/bestuurslid van Stichting VOGIN en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een cursus, training of opleiding van Stichting VOGIN. Laatst genoemde verricht geen werkzaamheden voor Stichting VOGIN.
2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van vier jaar benoemd door het bestuur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor dezelfde termijn.
3. Samenstelling (per 1 oktober 2014): Dieuwke L. Brand---de Heer (voorzitter), Frank Hendriks (lid, ex--cursist), R. Peter de Jong (secretaris, secretaris Stichting VOGIN), Suzanne Bakker (plaatsvervanger/secretaris, voorzitter Stichting VOGIN)

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken, daarbij vertrouwelijkheid te betrachten en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend advies aan het bestuur van de Stichting VOGIN.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via E---mail.
2. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende docent schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.
4. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken docent en zo nodig de cursuscoördinator. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken docent en zo nodig de cursuscoördinator in elkaars aanwezigheid gehoord.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk bindend advies aan het bestuur.
2. De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan het bestuur en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator schriftelijk bekend.

Artikel 7 Reactie bestuur

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt het bestuur zijn schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend. Deze reactie is bindend voor alle partijen.
2. Het bestuur zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van zijn reactie aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator.

Artikel 8 Dossier

Van alle klachten wordt een dossier aangelegd dat in de archieven van de Stichting VOGIN wordt bewaard voor een termijn gelijkgesteld aan de bewaartermijn voor de financiële administratie (i.e. 7 jaar d.d. 30 september 2014).

Utrecht, 30
september 2014

Mevr. Drs. S Bakker

Voorzitter van het bestuur van

STICHTING VOGIN Postadres voor

klachtbehandeling:

Klachtencommis

sie VOGIN Per

adres: NVB

Mariaplaats 3

3511LH Utrecht