

Klachtenregeling Bilderdijk Academie

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling, zoals vastgesteld bij bestuursvergadering d.d. 24 februari 2017, wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cursist jegens de Bilderdijk Academie of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen over een door de Bilderdijk Academie te verzorgen of verzorgde cursus, die onder meer betrekking kan hebben over de kwaliteit van de cursus of de hoogte van de kosten van de cursus;
- klager: de cursist die zich heeft ingeschreven voor en/of heeft deelgenomen aan een door de Bilderdijk Academie verzorgde cursus en die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de medewerker van de Bilderdijk Academie die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere cursus die door de Bilderdijk Academie wordt verzorgd en waaraan klager wenst deel te nemen of heeft deelgenomen.

2. De Bilderdijk Academie draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van cursisten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cursisten vast te stellen;
- c) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De Bilderdijk Academie wijst de cursist bij de inschrijving van de cursus erop dat de Bilderdijk Academie een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cursist de Bilderdijk Academie benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar mr. G.C.W. van der Feltz, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een specifieke medewerker van de Bilderdijk Academie stelt de klachtenfunctionaris degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd tracht samen

met de cursist tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

3. Indien een klacht betrekking heeft op de inhoud c.q. kwaliteit van een specifieke cursus wordt de klacht voorgelegd aan de docent(en) van die cursus. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de docent(en) van de betreffende cursus in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris legt de klacht, indien hem dat geraden voorkomt, ook voor aan de wetenschappelijke commissie, die zich desgewenst kan uitlaten over de (door haar gewenste afhandeling van de) klacht.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van de Bilderdijk Academie over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen binnen het bestuur van de Bilderdijk Academie besproken en ter besluitvorming voorgelegd.