

Klachtenregeling HDGM

1. Definities
 - a. Opdrachtnemer: HDGM;
 - b. Opdrachtgever: Organisatie (incl ZZP'er) welke opdracht tot scholing gegeven heeft;
 - c. Deelnemer: Natuurlijk persoon dat deelneemt aan enige vorm van onderwijs, inclusief afstandsonderwijs dat aangeboden wordt door HDGM;
 - d. Docent/instructeur is degene die de les verzorgd;
 - e. Klager is degene die een klacht indient bij de opdrachtnemer;
2. Voordat schriftelijke klacht ingediend wordt, dient betrokken partij aangesproken en tot consensus gekomen te worden. Indien dit niet haalbaar is kan een officiële klacht ingediend worden;
3. Een klacht dient altijd schriftelijk ingediend te worden bij de opdrachtnemer. Deze omvat ten minste;
 - a. Omschrijving van de ongewenste situatie;
 - b. Naam van de klager;
 - c. Onderdeel van organisatie waar klacht betrekking op heeft;
 - d. Adres en/of E-mailadres van de klager;
4. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen; 5. Reactietijd HDGM:
 - a. Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht;
 - b. Opdrachtnemer draagt binnen een termijn van 21 dagen zorg voor inhoudelijke reactie danwel oplossing m.b.t. klacht;
6. Klager heeft na voorstel/reactie 21 dagen bedenktijd m.b.t. accepteren van oplossing;
7. Indien klager akkoord gaat komt klachtenprocedure ten einde;
 - a. Klager ontvangt afschrift van einde procedure;
 - b. Klacht wordt anoniem gedocumenteerd en maximaal 5jaar bewaard;
8. Indien klager niet akkoord is met oplossing wordt deze verwezen naar externe geschillencommissie;

Commissie van Kwaliteitshandhaving (NRTO)

Papiermolen 34,

3994 DK Houten

info@nrto.nl

Klachtenregeling HDGM

