

## Klachtenregeling

### Definities

Term	Definitie
<b>Klager</b>	Een (toekomstige) deelnemer van een door Après la Vie Academie aangeboden opleiding, cursus of workshop.
<b>Klacht</b>	De afwijking die de klager heeft vastgesteld.
<b>Klachtencommissie</b>	Een onafhankelijke groep van personen die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directeur. De namen van de commissieleden moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

### Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directeur of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

Soort	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
<b>Laagdrempelig</b>	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke organisatorische klachten	Docent/ Directeur	Mondeling, telefonisch, per email, schriftelijk
<b>Over docent/ andere deelnemers</b>	Gedrag, competentie	Docent/ Directeur	Schriftelijk per email of post
<b>Over lesinhoud</b>	Voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Directeur	Schriftelijk per email of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld
<b>Geschil</b>	Oneens met de uitspraak van de directeur	Directeur	Schriftelijk

## Melding

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan de directeur. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt, zich heeft voorgedaan.

## Ontvangstbevestiging

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

## Wel of niet in behandeling nemen

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over de Après la Vie Academie gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen. Wanneer de klacht wel in behandeling wordt genomen, benadert de directeur de voorzitter van de klachtencommissie.

## Uitspraak en afhandeling

De directeur van de Après la Vie Academie is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

## **Bezwaar tegen de uitspraak**

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de voorzitter van de klachtencommissie, zijnde mevrouw Ingrid Boon, Zenegroenkade 3, 2015 KV te Haarlem. De klager geeft in dat geval bij de directeur aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directeur alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd. De voorzitter van de klachtencommissie stelt ter plekke een relevante commissie samen.

## **Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de directeur is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

## **Uitspraak klachtencommissie**

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

## **Registratie klachten**

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directeur van de Academie registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De klachtencommissie registreert de geschillen.