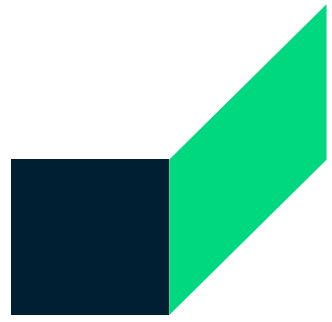




# Klachtenregeling

Kader Academy B.V.



**© Kader Academy B.V.**

Deze reader is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.

Kader Academy B.V. behoudt zich het recht voor zonder enige verplichtingen naar of jegens derden aanpassingen aan dit document door te voeren.





## Kader Academy





# Inhoud

<b>Klachtenregeling Kader Academy.....</b>	<b>5</b>
Klachtenregeling .....	5
Artikel 1: Definities.....	5
Artikel 2: Indienen van een klacht .....	5
Artikel 3: Behandeling van de klacht.....	5
Artikel 4: Uitspraak .....	5
Reglement Klachtencommissie.....	6
Artikel 5: Klachtencommissie .....	6
Artikel 6 Taken en bevoegdheden .....	6
Artikel 7 Onafhankelijkheid .....	6
Artikel 8 Uitspraak.....	6



# Klachtenregeling Kader Academy

## Klachtenregeling

### Artikel 1: Definities

**Kader Group Academy, gevestigd te Zeist & Almelo.**

**Klager:** Een deelnemer aan een opleiding, training, cursus (hierna: opleiding) of diens werkgever.

**Klacht:** Een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding, training of cursus bij Kader Academy of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

De klager dient dergelijke klachten in bij de Opleidingscoördinator van de betreffende opleiding of via [opleidingen@kader.nl](mailto:opleidingen@kader.nl)

**Klachtencommissie:** Commissie zoals bedoeld in artikel 5 in het reglement klachtencommissie.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

De klacht dient per e-mail te worden ingediend bij de opleidingscoördinator van de betreffende opleiding of via [opleidingen@kader.nl](mailto:opleidingen@kader.nl) waarna deze zal worden geregistreerd en de procedure in gang wordt gezet. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

De opleidingscoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 10 dagen.

Binnen ten hoogste 6 weken na ontvangst van de klacht neemt de Operationeel manager contact op met de klager en stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

Verlenging van de genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 6 weken.

Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Operationeel Manager deze verlenging aan de klager bekend.

### Artikel 4: Uitspraak

Binnen 6 weken na het horen neemt de Operationeel Manager óf de Business Unit Manager Academy (afhankelijk van de procedure) een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies en afhandeling van de klacht.

Verlenging van de genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 6 weken.

Is verlenging noodzakelijk dan maakt de directie deze verlenging aan de klager bekend.

Indien de geboden oplossing niet als adequaat wordt ervaren, dan heeft de klager de mogelijkheid om opnieuw de klachtenprocedure op te starten. Indien er (wederom) een formele klachtenprocedure aan wordt gekoppeld, wordt er een nieuwe klachtencommissie samengesteld.

Klachten en oplossingen worden bij de desbetreffende opleiding geregistreerd. Deze klachtregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard.



# Reglement Klachtencommissie

## Artikel 5: Klachtencommissie

- Lid 1: De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie personen. De Operationeel Manager is in ieder geval lid van de commissie. De overige leden worden door de Business Unit Manager Academy aangewezen.
- Lid 2: De klachtencommissie wordt per individuele klacht in de formele procedure aangesteld.
- Lid 3: De klachtencommissie kan indien zij dat nodig achten aanvullende leden of externe deskundigen aanstellen.

## Artikel 6 Taken en bevoegdheden

De klachtencommissie heeft, onverminderd hetgeen daaromtrent in dit reglement verder is bepaald, tot taak;

- a. het oordelen over de ontvankelijkheid van een klacht;
- b. het instellen van een onderzoek naar iedere bij haar ingediende klacht en het uitbrengen van advies aan de business unit Manager over eventueel te nemen maatregelen;
- c. het adviseren van de business unit Manager over het treffen van tijdelijke voorzieningen gedurende het onderzoek naar de klacht;
- d. het rapporteren van de uitkomsten van het onderzoek aan de business unit manager;
- e. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Business Unit Manager inzake de problematiek;
- f. het zorgdragen voor adequate dossiervorming.

## Artikel 7 Onafhankelijkheid

De klachtencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en deskundig met betrekking tot het behandelen van klachten.

## Artikel 8 Uitspraak

De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- a. (ten dele) gegrond;
- b. (ten dele) ongegrond;
- c. niet ontvankelijk.

Bij de uitspraak wordt altijd een schriftelijke uitleg gegeven hoe de klachtencommissie tot de gegeven uitspraak is gekomen. De schriftelijke uitspraak én uitleg worden in het dossier vastgelegd.





**Kader Academy B.V.**  
kader-opleidingen.nl  
opleidingen@kader.nl