

KLACHTEN PROCEDURE



**EQUINE
STUDIES**

Equinestudies doet er alles aan om klachten te voorkomen. Mocht er onverhoopt toch een aanleiding zijn voor een klacht, voorziet deze klachten procedure in de afhandeling waarbij de belangen van alle betrokken gewaarborgd zijn.

Zefanja

Equinestudies | Aalsdijk 18 te Asch
06-51641546 | info@equinestudies.nl

Klachten procedure

1. Begrippen

Deelnemer: Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, opleiding of andere activiteit welke georganiseerd en aangeboden wordt door Equinestudies.

Klachtencommissie: De klachtencommissie van Equinestudies inzake een cursus, opleiding of andere activiteit

Cursus, opleiding of andere activiteit: de cursus, opleiding of andere activiteit die wordt aangeboden of georganiseerd door Equinestudies

Docent/trainer/opleider/adviseur: De persoon die in opdracht van Equinestudies de cursus, opleiding of andere activiteit uitvoert.

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, opleiding of andere activiteit 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.

2. De klacht

2.1 Een deelnemer kan schriftelijk of per email een deugdelijk gemotiveerde klacht indienen bij het opleidingsinstituut en/of de klachten commissie. De klacht dient betrekking te hebben op het onderwijs en/of de organisatie van het onderwijs.

2.2 Een klacht omvat tenminste naam en adres van de klager; dagtekening; omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn.

2.3 Equinestudies stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangst bevestiging aan de Klager.

2.4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klachten commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren. De Klager zal hierover binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd worden.

2.5 Er kan geen klacht worden ingediend over een aangelegenheid die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.

2.6 De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in art 2.5 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.

2.7 Het is niet mogelijk een klacht in te dienen tegen de uitslag van een examen.

2.8 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaats gevonden.

3. De klachtencommissie

3.1. De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

3.2 De Klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit bestuursleden van Equinestudies en tenminste één onafhankelijke specialist. Leden van de commissie kunnen enkel vervangen worden voor andere onafhankelijke personen, aangewezen door de bestuursleden van Equinestudies.

4. Termijnen

4.1 Iedere klacht zal binnen vier weken inhoudelijk worden afgehandeld. De uitkomst van de inhoudelijke behandeling wordt schriftelijk (per e-mail) gecommuniceerd. Van bovengenoemde termijn kan worden afgeweken indien het belang van de deelnemer hierdoor niet onevenredig geschaad wordt. Dit wordt schriftelijk aan de deelnemer gecommuniceerd binnen de termijn van vijf werkdagen na indiening.

4.2 Verlenging van de in artikel 4.1 genoemde termijn voor inhoudelijke behandeling is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

5. Vertrouwelijkheid

5.1. Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld en alleen inzichtelijk zijn voor medewerkers van Equinestudies en de Klachtencommissie.

5.2. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

5.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

6. Horen

6.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de klacht als mede eventueel bij de klacht mee gezonden stukken.

6.2 De Klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

6.3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht ongegrond wordt verklaard of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

6.4 Van het horen zal een verslag worden gemaakt. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

7. Registratie

7.1 Alle ingediende klachten worden geregistreerd.

7.2. Alle documenten en correspondentie met betrekking tot een ingediende klacht zal tenminste vijf jaar worden bewaard.

8. Beroep

8.1 Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Equinestudies. Dit beroep dient binnen vier weken na dat de schriftelijke afhandeling van de klacht door de Klachtencommissie te worden ingesteld.

8.2 De firma Barten uit Heerhugowaard zal namens Klachtencommissie optreden als onafhankelijke derde.

8.3 Het oordeel van de in artikel 8.1 genoemde onafhankelijke derde is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.