

Klachtenregeling Mevolution cursus Sociaal Ontwerpend Leren

Inleiding

De klachtenregeling is opgezet om cursisten aan onze cursus de gelegenheid te geven een klacht in te dienen. Deze klachtenregeling is in lijn met de vereisten van het CRKBO.

In eerste instantie proberen wij te voorkomen dat er een situatie ontstaat waar een klacht uit kan voorkomen, er komen in de praktijk dan ook weinig klachten voor. In het geval dat u alsnog een klacht heeft volg dan de procedure voor het indienen van een klacht.

Fase 1

In eerste instantie kan u met uw docent of begeleider uw klacht bespreken. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost.

Fase 2

Grotere of complexere klachten kunnen per brief of e-mail worden gestuurd naar de directie van Mevolution. Klachten kunnen bijv. gaan over contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid van een docent of het gedrag van de docent of personeel van Mevolution.

Het adres:

t.a.v. de directie

Ted Visserweg 11

3951 CC Maarn

Het mailadres: hallo@mevolution.nl

t.a.v. de directie

Klachtenprocedure:

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U krijgt ommegeand een bevestiging van ontvangst van de klacht. De directie kan u mogelijk uitnodigen voor overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De directie zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van de directie ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte gebracht worden met redenen omkleedt met een geschatte tijd voor de afronding.

Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar ook kan dit een afwijzing van de klacht zijn als de klacht niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot het instituut.

Na het oordeel beschouwt de directie de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachtenregister. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard.

Fase 3

Indien u het niet eens bent met het oordeel (of als de klacht juist over de directie gaat) is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem dan contact op met de directie die contact opneemt met de geschillencommissie. Hij stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op.

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

Nederlands Arbitrage Instituut

Weena 505

3013 AL Rotterdam

Dit instituut is onafhankelijk en niet gebonden aan ons instituut. Zij hebben verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van ons instituut de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord bent met de keuze van dit instituut wordt u in de gelegenheid gesteld een andere persoon of instituut voor te stellen.

Basiscondities

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot de afhandeling de

informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

Mevolution B.V.

Maart 2021