

Klachtenreglement Kans²

Indien u niet tevreden bent over een geleverde dienst of product van Kans² kunt u een schriftelijke klacht indienen.

Kans² hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar deelnemers, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een deelnemer, opdrachtgever of een ander ('indiener') niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Kans² een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van Kans².

1. Definities

Kans², gevestigd te Herculesplein 25 | 3584 AA | Utrecht

Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;

Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij XXX of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

- Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
- Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

2. Indienen van een klacht

- a. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Kans². Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
 - a. Kans² | Herculesplein 25 | 3484AA | Utrecht | t.a.v. Vincent Polman | vincent@kanskwadraat.nl
- b. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

4. Behandeling van de klacht

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van Kans² wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
- c. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- d. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat Kans² alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.

- e. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor Kans² als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.