

## Klachtenprocedure

De klachtenprocedure zoals hieronder beschreven is op onze homepage van de website te vinden. Tevens zijn wij geregistreerd bij het CRKBO.

### **De procedure**

De directie en de medewerkers van de Derecademy streven er naar om kwalitatief hoogwaardige diensten te verlenen. Binnen dit streven past ook de inrichting van een heldere klachtenprocedure. Een klacht is een leermoment voor de medewerkers van onze organisatie. Het kan immers voorkomen dat er dingen gebeuren die als onjuist of onterecht ervaren worden.

De klachtenprocedure is ervoor om helder te maken wat u kunt doen in geval van onvrede of klacht.

De stappen die kunnen worden ondernomen zijn;

### **1. Direct bespreken**

Indien je ontevreden bent en je hierover een opmerking of een klacht wilt uiten, dan kun je dat het beste rechtstreeks bespreken met de directe betrokkene(n). Zowel voor jou als de directe betrokkene(n) is dit doorgaans de meest prettige wijze om opheldering over een klacht te verschaffen en te komen tot een oplossing voor je onvrede of klacht.

### **2. Klachtenfunctionaris**

Het kan voorkomen dat je jouw probleem of klacht niet met de directe betrokkene(n) wilt of kunt bespreken. Dan bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de Klachtenfunctionaris van de Derecademy.

Een klacht bij de klachtenfunctionaris kan uitsluitend ingediend worden door een cursist. De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, een heldere beschrijving van de klacht, datum en ondertekening. Je kunt de klacht sturen naar de heer A. van der Kooij per mail en desgewenst per post naar het volgende adres [arjan@derec.nl](mailto:arjan@derec.nl) / Derecademy, Suikersilo-West 22, 1165 MP Halfweg.

Na indiening van de klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het indienen van de klacht. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en objectief beoordeeld. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Daarvan word je zo spoedig mogelijk, schriftelijk en met opgaaf van redenen, op de hoogte gesteld, dat wil zeggen in ieder geval binnen vier weken na indiening van de klacht.

De klacht is afgehandeld indien jij dat hebt aangegeven of bevestigd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, de gegevens hiervan worden vijf jaar bewaard.

### **3. Klachtencommissie**

Wij hopen dat je klacht is opgelost na het bespreken ervan met de betrokkene(n) of na bemiddeling van de klachtenfunctionaris. Als dit niet zo is, of je bent het niet eens met de geboden oplossing, dan kun je in beroep gaan en jouw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van de Derecademy.

Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij je beroep/klacht onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website [www.beroepsregeling.nl](http://www.beroepsregeling.nl)