



Klachtenprocedure CVIO-opleidingen

CVIO streeft naar een goede dienstverlening. Mocht je ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van jou!

Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe jij je klacht kunt indienen. Wij streven ernaar om de klacht snel in behandeling te nemen en jou op binnen 14 dagen uit te nodigen voor een gesprek.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken dat CVIO veel waarde hecht aan een goede relatie met haar studenten.

Door jouw klacht serieus te nemen, hebben wij een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

1 Definities

- 1.1 Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een student over activiteiten en dienstverlening van CVIO
- 1.2 Student – Elke deelnemer van de opleiding bij CVIO

2. Indienen van een klacht

Wij vragen jou om de klacht schriftelijk in te dienen. Om je klacht snel en zorgvuldig te kunnen beoordelen vragen wij je om de volgende zaken in je klacht mee te nemen.

- Jouw naam en woonplaats.
- Welke opleiding jij volgt en op welke dag.
- De datum waarop jij de klacht verstuurt.
- Een heldere omschrijving van de klacht.
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die jouw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie je verstrekt hoe beter wij in staat zijn jouw klacht te beoordelen en af te handelen.

Jouw klacht kun je sturen naar:

CVIO
T.a.v. Opleidingscoördinator Margriet de Boer
Schapedijkje 2a
9010ET DOKKUM

3 Behandeling van jouw klacht

Binnen één week na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging word je geïnformeerd bij wie jouw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht. Je kan erop rekenen dat je klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. De klachtencommissie die jouw klacht behandelt kan vragen om extra informatie.

4 Reactie op jouw klacht

Je ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

5 Klachtencommissie.

De klachtencommissie onderzoekt jouw klacht en doet hierover een bindende uitspraak:

- De (on) gegrondheid van de klacht
- Het nemen van maatregelen
- Overige door CVIO-opleiding te nemen besluiten.

Samenstelling Klachtencommissie

Voorzitter: Opleidingscoördinator CVIO – Margriet de Boer- Bereikbaar via info@cvio.nl

Lid: Psycholoog Kiki de Jonge – Bereikbaar via info@groeiflow.nl

5 Geheimhouding

Degenen die bij de klachtenbehandeling van een klacht berokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding.

6 KTNO en beroepsmogelijkheid

Wij doen er alles aan om iedere klacht samen met je op te lossen en naar tevredenheid af te handelen.

Via het KTNO (stichting kwaliteit en toetsing, natuurgerichte opleidingen), waarbij CVIO is aangesloten, is een second opinion mogelijk. Door deze aansluiting van CVIO bij het KTNO is CVIO daarom ook gehouden aan de klachtenprocedure van het KTNO; zie bijgaand schema.

Het oordeel van de klachtencommissie van KTNO is bindend, eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, de uitspraak samen met de verbonden consequenties aan zowel klager als betrokken opleiding schriftelijk worden verstuurd.

Stroomschema

