

Klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure beschrijft het proces waarop de Spril Academie omgaat met klachten, met het doel om deze vertrouwelijk en op een adequate manier af te handelen. De Spril Academie stelt alles in het werk om deelnemers zo goed mogelijk hun training te laten volgen en te voltooien. Het komt slechts zelden voor dat een deelnemer niet tevreden is met het aangeboden cursusmateriaal, de begeleiding, de trainers, de toetsing of de algemene gang van zaken.

Het uitgangspunt van onze werkwijze is persoonlijk, daardoor zullen we altijd als eerste trachten om alle klachten tussen cursist en opleidingscoördinator op te lossen door middel van een persoonlijk gesprek. Wanneer dat niet naar tevredenheid gebeurt of niet mogelijk is in verband met de aard van de klacht, dan zal er worden uitgeweken naar de klachtencommissie.

In deze klachtenprocedure staat beschreven hoe een deelnemer een klacht kan indienen en binnen welk termijn een reactie kan worden verwacht. Het juist en adequaat afhandelen van klachten zien we als een kans om onze academie en trainingsaanbod te verbeteren, net zoals we adviseren bij onze klanten en cursisten. We nemen elke klacht serieus en vinden het belangrijk om persoonlijk in gesprek te gaan en blijven met cursisten.

Klachtfunctionarissen

De klachtfunctionarissen zijn niet betrokken bij het geven van onderwijs binnen de Spril Academie. Op datum van opstellen van dit handboek zijn de klachtfunctionarissen:

Marloes Boermans – directeur Spril

Edwin van der Hilst – oprichter Spril

Procedure

Wanneer een deelnemer een klacht wenst in te dienen, kan de volgende procedure worden gevolgd:

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend via het emailadres klachten@spril.nl. Het is mogelijk om tot drie maanden na afronding van de opleiding een klacht in te dienen. De klacht bevat in ieder geval:
 - a. De naam en eventueel organisatie van deelnemende cursist
 - b. De cursus waarop de klacht betrekking heeft
 - c. Een beschrijving van de klacht
 - d. Indien mogelijk, voorgaande correspondentie of e-mailberichten
2. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen 10 werkdagen. In deze bevestiging staat welk klachtfunctionaris de klacht in behandeling gaat nemen, de werkwijze en de verwachting van een inhoudelijke reactie. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hierover geïnformeerd binnen 20 werkdagen na ontvangstbevestiging van de klacht. De deelnemer ontvangt toelichting over het uitstel en er wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitel is verwacht voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris vraagt waar nodig extra informatie uit bij de deelnemer en opleider. De opleider geeft een schriftelijke reactie.
4. Een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie wordt gedeeld met de deelnemer.
5. Wanneer de deelnemer het niet eens is met de inhoudelijke afhandeling van de klacht is er een beroepsmogelijkheid. Hiervoor kan contact worden opgenomen met:

Heijerman Advocaten
Mr Sander Heijerman
info@heijerman-advocatuur.nl

Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld door Spril.

Registratie en bewaartermijn

De oorspronkelijke klacht en behandeling worden vertrouwelijk vastgelegd binnen het administratiesysteem Byner van Spril. Hierbij wordt vermeld:

- Aard van de klacht
- Behandelaar van de klacht
- Oorzaak
- Oplossing
- Wel/niet overeenstemming met de deelnemer
- Datum klacht en datum antwoord

Gegevens met betrekking tot een klacht worden 3 jaar bewaard.