

Klachtenprocedure voor onderwijs, cursus, coaching en deskundigheidsbevorderingen door PDC-X

PDC-X doet er alles aan om u met de aangeboden cursussen en/of trajecten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u hier ontevreden over bent. Op het evaluatieformulier dat u na afloop van een traject invult, kunt u uw klacht aangeven en dit bespreken met de desbetreffende medewerker van PDC-X en zo nodig ook met de directie van PDC-X. Deze klacht kan schriftelijk worden ingediend tijdens of uiterlijk twee weken na voltooiing van de cursus of het traject. Een klacht zal altijd in vertrouwelijkheid en naar redelijkheid worden behandeld.

Interne klachtenprocedure

Wanneer u op het evaluatieformulier of mondeling aangeeft ontevreden te zijn over een cursus, traject of medewerker van PDC-X, dan kunt u dit zoals hierboven aangegeven schriftelijk indienen bij directie@PDC-X.nl. U zult binnen 3 werkdagen een bevestiging van uw email met ingediende klacht ontvangen. Tevens zullen wij u binnen 3 weken na het indienen van uw klacht uitnodigen voor een gesprek waarin wij uw klacht zullen bespreken om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Klachten en de wijze van afhandeling volgens de interne klachtenprocedure worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Externe klachtenprocedure: de klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Leidt dit niet tot een oplossing dan kunt u zich wenden tot mw. mr. drs. Mechtild Rietveld, klachtenfunctionaris, te bereiken via info@polypartners.nl ter attentie van klachtenfunctionaris PDC-X. U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging van uw email. Wij proberen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden en zullen altijd binnen drie weken op de klacht reageren.

Klachtencommissie

- Wanneer u ontevreden bent over bepaalde aspecten van het onderwijs en de klacht kan niet worden opgelost door de directie van PDC-X en de klachtenfunctionaris, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden; zij worden benoemd door Polypartners Service. De commissie is bevoegd een klacht te behandelen indien er een quorum is van tenminste twee respectievelijk drie leden, waaronder in ieder geval de voorzitter of diens vervanger. De commissie bestaat in ieder geval uit een externe onafhankelijke voorzitter en een zorgprofessional (niet betrokken bij de klacht/cliënt). Polypartners Service zorgt voor ondersteuning (secretaris, geen lid) van de commissie.
- Een klacht kan per e-mail worden verstuurd aan info@polypartners.nl t.a.v. klachtencommissie PDC-X.

- De externe klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie.
- De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding.
- De klachtencommissie besluit na onderzoek en in overleg met de partijen of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt.
- De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen als de klacht door de klager wordt ingetrokken of als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost en als de aangeklaagde het hier mee eens is. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
- Als de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen.
- De uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend voor PDC-X.
- Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden zo snel mogelijk afgehandeld, in elk geval binnen een termijn van zes weken.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.