

Klachtenregeling KNVI inzake cursussen, trainingen en opleidingen

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een cursus, training of opleiding is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot een Klachtencommissie, indien bespreking van hun onvrede met de docent of met de cursuscoördinator van de KNVI niet tot een bevredigend resultaat leidt. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Daartoe heeft het bestuur van de KNVI te Utrecht de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training of opleiding van de KNVI of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van de KNVI inzake cursussen, trainingen of opleidingen.

Bestuur

Het bestuur van de KNVI en/of BMI.

Cursus, training of opleiding

De cursus, training of opleiding of enige andere bijeenkomst die door of namens de KNVI wordt aangeboden of georganiseerd.

Docent

De persoon die in opdracht van de KNVI (onderdelen van) de cursus, training of opleiding uitvoert.

Cursuscoördinator

De persoon die in opdracht van de KNVI de praktische uitvoering van de cursus, training of opleiding regelt en coördineert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training of opleiding gericht aan de "Klachtencommissie" met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke (e-mail) klacht over de uitvoering van de cursus, training of opleiding indienen bij de Klachtencommissie.

2. De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit: een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is voor de KNVI, een secretaris/bestuurslid van de KNVI en een lid dat als deelnemer ervaring heeft met een cursus, training of opleiding van de KNVI. Laatst genoemde verricht geen werkzaamheden voor de KNVI.

2. De leden van de Klachtencommissie worden voor een termijn van vier jaar benoemd door het bestuur. Daarna is herbenoeming mogelijk voor dezelfde termijn.

Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een bindend oordeel te geven.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. De klager ontvangt binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.

2. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit via e-mail en gemotiveerd aan de klager weten.

3. Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende docent via mail in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.

4. Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan de klager.

5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager, de betrokken docent en zo nodig de cursuscoördinator. Zo mogelijk worden de klager, de betrokken docent en zo nodig de cursuscoördinator in elkaars aanwezigheid gehoord.

Artikel 6 Het oordeel van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel is bindend..

2. De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan het bestuur en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager, de betrokken docent en de cursuscoördinator via mail bekend.

Utrecht, 31 maart 2014

De KNVI

Postadres voor klachtbehandeling:

Klachtencommissie KNVI

Per adres: KNVI

Mariaplaats 3

3511 LH Utrecht

Email: secretaris@knvi.net