

Klachtenreglement Prodeba Academy

De kwaliteit van het onderwijs staat bij de Prodeba Academy centraal. Wij zullen er alles aan doen om dit te waarborgen. Indien u ontevreden bent over diensten of medewerkers van de Prodeba Academy, is het belangrijk dat u daar niet mee rond blijft lopen en dit kenbaar maakt binnen onze organisatie. Uw probleem wordt serieus behandeld en er zal gezamenlijk naar een oplossing gezocht worden. Alle meldingen worden nauwkeurig bijgehouden en actiepunten die daaruit voortkomen worden door de directie en de opleidingscoördinator gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Het klachtenreglement kunt u altijd inzien via de website en de online leeromgeving (Procademy) van de Prodeba Academy. Het klachtenreglement is (voor interne medewerkers) ook te vinden op de Algemene Drive. Indien u ontevreden bent of een klacht hebt over de dienstverlening of een werknemer van de Prodeba Academy, dan kunt u contact opnemen met de betreffende persoon of de leidinggevende. Dien bij voorkeur uw klacht per e-mail of brief in.

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

Klacht over de opleidingscoördinator:

Indien u een klacht heeft over de opleidingscoördinator, dan verzoeken wij u allereerst contact op te nemen met Judith Wupkes, judith.wupkes@prodeba.nl. Dit kan telefonisch of per e-mail.

Klacht over de uw docent:

Indien u een klacht heeft over uw docent dan kunt u contact opnemen met de opleidingscoördinator van de Prodeba Academy. Dit is Mirjam van der Molen - Schippers te bereiken via Academy@prodeba.nl of via 06-22577778.

Klacht over de inhoudelijk verantwoordelijke voor het opleidingsaanbod:

Indien u een klacht heeft over de inhoudelijke verantwoordelijke voor het opleidingsaanbod, dan kunt u contact opnemen met de directie van de Prodeba Academy. Dat is Judith Wupkes, judith.wupkes@prodeba.nl. Dit kan telefonisch of per e-mail.

Klacht over de werkwijze of dienstverlening van de Prodeba Academy:

Indien u een klacht heeft over de werkwijze, de dienstverlening of over algemene, financiële of administratieve zaken van de Prodeba Academy, dan kunt u contact opnemen met de opleidingscoördinator van de Prodeba Academy. Dit is Mirjam van der Molen - Schippers te bereiken via Academy@prodeba.nl of via 06-22577778.

Ontevreden?

Indien uw klacht niet naar tevredenheid behandeld is door de medewerkers van de Prodeba Academy, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de opleidingscoördinator van de Prodeba Academy. De opleidingscoördinator dient binnen 4 weken schriftelijk te reageren op uw klacht en draagt mogelijke oplossingen aan.

Het is van belang om uw klacht schriftelijk in te dienen. Dit om misverstanden te voorkomen die kunnen ontstaan bij het interpreteren van informatie en noteren van gegevens bij een mondelinge klacht. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen. Dit kan door middel van het invullen van het interne klachtenformulier of het schrijven van een brief. Het klachtenformulier of uw brief kunt u mailen naar Academy@prodeba.nl of opsturen naar ons postadres.

Contactgegevens van de opleidingscoördinator:

Mw. M. (Mirjam) v/d Molen - Schippers
academy@prodeba.nl
tel: 06- 22577778

Contactgegevens Prodeba Academy:

Adres:
Delftse Jaagpad 1C
2324 AA Leiden

Klachtenformulier Prodeba Academy

Uw gegevens (klager)

Naam:

Voornaam:

(eventuele) Organisatie:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Klacht betreft

- ☐ Een docent
- ☐ Een opleidingscoördinator
- ☐ In de inhoudelijk verantwoordelijke voor het opleidingsaanbod
- ☐ De werkwijze of dienstverlening
- ☐ De algemene, financiële of administratieve zaken
- ☐ Anders, namelijk...

Persoon waarop de klacht betrekking heeft

Naam:

Voornaam:

Relatie m.b.t. aanklager:

Omschrijving van de klacht

(wees zo specifiek mogelijk, incl. data en betrokken personen)

Omschrijving afhandeling van de klacht (indien van toepassing)

(wees zo specifiek mogelijk, incl. data en betrokken personen)

Ondertekening Klager

Datum:

... - ... - ...

Handtekening:

.....

Klachtenreglement Prodeba Academy

Algemeen

Artikel 1: Begripsomschrijving

Artikel 2: Vaststellen en wijzigen van de Klachtenregeling

Artikel 3: Indienen van een klacht

Artikel 4: Evaluatie

Artikel 5: Verslaglegging

Artikel 6: Slotbepalingen

Algemeen

Artikel 1: Begripsomschrijving

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht zich richt.
- Directie: de Raad van Bestuur van de Prodeba Academy, de personen die op het hoogste niveau de organisatie aansturen en beslissingen nemen.
- Docent: de persoon die de lessen van de opleiding verzorgt.
- Opleidingscoördinator: de aangewezen persoon die belast is met de coördinatie van de opleidingen.
- Deelnemer: de persoon die zich met het oog op het gebruik van de onderwijsvoorzieningen inschrijft bij de Prodeba Academy.
- Klacht: elk naar voren gebracht bezwaar van een cliënt of diens vertegenwoordiger tegen het handelen of functioneren van de zorgaanbieder of diens medewerkers.
- Klachtenbehandeling: het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een oordeel.
- Klager: de persoon die de klacht naar voren brengt.
- Inhoudelijk verantwoordelijke voor het opleidingsaanbod: de persoon die verantwoordelijk is voor het opleidingsaanbod binnen de Prodeba Academy.
- Medewerker: ieder persoon die werkzaam is bij de Prodeba Academy.

Artikel 2: Vaststellen en wijzigen van de Klachtenregeling

- 2.1. Het Klachtenreglement van de Prodeba Academy wordt vastgesteld door de directie van de Prodeba Academy

Artikel 3: Indienen van een klacht

- 3.1. Het indienen van een klacht staat open voor deelnemers. Ook de wettelijke vertegenwoordigers en nabestaanden van de deelnemer of door de deelnemer gemachtigde personen kunnen namens de deelnemer een klacht indienen.
- 3.2. Een klacht kan worden ingediend bij:
 - de aangeklaagde
 - diens leidinggevende
 - de directie
- 3.3. De deelnemer is te allen tijde vrij zijn/haar klacht voor te leggen aan de aangeklaagde, diens leidinggevende en de directie.
- 3.4. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- 3.5. De klager is altijd gerechtigd een klacht in te trekken.
- 3.6. Een klacht omvat ten minste:
 - datum van het indienen van de klacht;
 - naam, adres, telefoonnummer en (indien mogelijk) e-mailadres van de klager en indien de klager een ander persoon is dan de deelnemer, tevens de contactgegevens van de betrokken deelnemer;
 - de geboortedatum en BSN van de cursist;
 - naam, telefoonnummer en e-mailadres van de beklagde;
 - omschrijving (omkleed met redenen) van de klacht;
 - beschrijving van de interne klachtenprocedure die reeds doorlopen is en van uw opvatting over de behandeling en/of oplossing van uw klacht;
 - kopieën van correspondentie met betrekking tot de klacht.

Artikel 4: Evaluatie

Twee jaar na inwerkingtreding van dit klachtenreglement, vindt een evaluatie plaats door de directie.

Artikel 5: Verslaglegging

- 14.1. De directie van de Prodeba Academy brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit met daarin het aantal behandelde klachten, de aard van de klachten.
- 14.2. De directie presenteert tevens de verbeterpunten die binnen de organisatie gerealiseerd zijn of worden om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Artikel 6: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van de Prodeba Academy naar redelijkheid en billijkheid.