

Klachtenregeling Opleidingen ST-Groep

Onze trainers/adviseurs verzorgen op professionele en zorgvuldige wijze al onze opleidingen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de werkconferentie of één van de leergangen, of de wijze waarop u bent bejegend.

Kortom u hebt een klacht.

U kunt dit het beste direct en open bespreken met de betreffende trainers/adviseurs. Zo kunt u samen zoeken naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op. Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u zich richten tot de partners/eigenaren van de ST-Groep. Het uitgangspunt is om in dit gesprek uw klacht bespreekbaar te maken en te komen tot een oplossing.

Bent u daarna niet tevreden met de uitkomst, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Wie zitten in de klachtencommissie

De klachtencommissie wordt vertegenwoordigd door een onafhankelijke derde persoon: de heer F. Josquin. Hij wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die de klachtencommissie administratief en organisatorisch ondersteunt. Dit is een ST-Groep medewerker.

Indienen van uw klacht

Uw klacht dient u zo spoedig mogelijk in te dienen. Dat kunt u schriftelijk doen. U geeft daarbij aan waarover de klacht gaat. Het adres luidt:

Klachtencommissie ST-Groep
t.a.v. Ambtelijk secretaris
Postbus 2273
5260 CG Vught

De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht, onderhoudt de contacten met u namens de klachtencommissie en houdt u van de voortgang van de klachtafhandeling op de hoogte.

De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is.

U ontvangt daarover bericht en u wordt daarbij ingelicht over de verdere procedure. De klachtencommissie brengt ook de betrokken trainers/adviseurs en de partners/eigenaren op de hoogte.

Hoe werkt de klachtencommissie

Als de klachtencommissie de klacht behandelt, vraagt zij de trainer/adviseur om een schriftelijke reactie op de klacht (verweerschrift). Daarna volgt een zitting waarin u uw klacht kunt toelichten.

De klachtencommissie kan schriftelijke informatie opvragen. De trainer/adviseur moet deze informatie aan de klachtencommissie geven, tenzij dit op (juridische) gronden niet mogelijk is.

De hoorzitting is niet openbaar.

U kunt maar eenmaal een bijeenkomst met de klachtencommissie, met reden, afzeggen. Zes weken na de hoorzitting ontvangt de directie van ST-Groep het bindend advies van de klachtencommissie.

Als de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan die zes weken wordt u daarvan op de hoogte gebracht met de termijn waarbinnen zij haar advies over de klacht zal uitbrengen.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

Deze klacht zal tot één jaar na het ontvangen van het bindend advies bewaard blijven.

Geheimhouding

Een ieder die bij de behandeling van een klacht is betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van de gegevens die bij de klachtafhandeling bekend worden.

Een uitzondering op het gestelde geldt, als een wettelijk voorschrift ST-Groep tot bekendmaking verplicht.

Wat gebeurt met het advies van de klachtencommissie

Binnen twee weken na ontvangst van het bindend advies van de klachtencommissie informeert de directie van ST-Groep u, de betrokken trainer/adviseur en de klachtencommissie schriftelijk over de te nemen actie aan de hand van het bindend advies. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld

Met de te nemen actie uit dit bindend advies wordt binnen twee weken gestart.

Bij afwijking van de genoemde termijn van twee weken deelt de directie u en de betrokkenen schriftelijk mee wanneer zij u informeren. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal twee weken.

Tegen dit bindend advies is geen beroep mogelijk.

Als u uw klacht reeds heeft voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling niet in behandeling genomen.

Als u uw klacht, tijdens de behandeling door ST-Groep, voorlegt bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling onmiddellijk stopgezet.