

Klachtenregeling Russia Academy

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

- elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de lessen of overige dienstverlening door de docent, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt

klager

- de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

klachtenprocedure

- de bij Russia Academy gehanteerde procedure voor behandeling van klachten

klachtenregeling

- dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Russia Academy gehanteerde klachtenprocedure

klachtenfunctionaris

- de persoon, niet zijnde de docent tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen

klachtenregistratieformulier

- een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

onafhankelijke derde

- de persoon die fungeert als geschillencommissie

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen, op een constructieve wijze af te handelen;

2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
3. verbetering van de kwaliteit van de lessen en voorkoming van nieuwe klachten met behulp van klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

In haar contracten

1. wijst Russia Academy de cliënt erop dat Russia Academy een klachtenregeling hanteert;
2. deelt Russia Academy de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om problemen eventueel voor te leggen aan een onafhankelijke derde.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Russia Academy benadert met een klacht dan zal de betrokken docent daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken docent, respectievelijk collega's, respectievelijk de klachtenfunctionaris, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
3. Klachten zullen onder alle omstandigheden strikt vertrouwelijk te zijn te worden behandeld.
4. De eerste reactie op de klacht vindt uiterlijk binnen 1 werkweek plaats.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.
7. Tot zes maanden naschriftelijke afhandeling van de klacht kan de cliënt de zaak nog voorleggen aan de onafhankelijke derde.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd

- naar wijze van indiening als

- a. mondeling
- b. schriftelijk

- naar aard volgens onderstaande categorieën (*een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld*)

- i. klachten over werkwijze van/bejegening door de docent
- ii. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- iii. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening

- 4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken docent en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 1. De betrokken docent en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- 2. De betrokken docent houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- 3. De klacht dient binnen 20 werkdagen schriftelijk door Russia Academy afgehandeld te zijn.
- 4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE, BESPREKING EN MAATREGELEN (*intern*)

- 1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- 2. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 3. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten verslag uit.
- 4. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse; en doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten.