

Klachtenprocedure scholing KVLO

De KVLO biedt Voorlichting Advisering en Scholing aan onder de noemer KVLO scholing. De KVLO biedt scholing aan dat past bij de doorlopende professionalisering van degene die werkzaam zijn in sport en bewegen in en rondom school. Bij het aanbieden van scholing wordt gestreefd naar een goede organisatie en dienstverlening. Heeft u klachten over een scholingsaanbod dan kunt u:

A. Contact opnemen met een van de coördinatoren van studiedagen en cursussen van de KVLO. Telefoon: 030-6937677 of scholing@kvlo.nl.

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier op de website.

B. Klachtenformulier:

1. Het klachtenformulier bevat:

- naam cursist
- lid nummer cursist
- naam cursus/scholing
- telefoonnummer cursist
- datum klacht
- omschrijving klacht

2. Het formulier wordt per e-mail opgestuurd naar scholing@kvlo.nl

3. De cursist krijgt binnen een werkdag een bevestiging van ontvangst

4. De klacht wordt in ontvangst genomen door de desbetreffende onderwijsadviseur en binnen vijf dagen neemt de adviseur contact op met de cursist

5. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien er meer tijd nodig is dan wordt dit toegelicht met een tijdsindicatie

6. Een voorstel voor afhandeling van de klacht wordt per e-mail voorgelegd aan de cursist. Indien geen overeenstemming bereikt wordt, kan de cursist de klacht indienen bij de klachtencommissie.

C. Klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke personen: Sandra Roelofsen (advocaat), Jo Lucassen en Heleen van der Ree. De secretaris is Corry Dijkstra-Christiaanse.

Reglement:

1. De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie stelt een dossier op en stelt de commissie en de klager daarvan op de hoogte.
3. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen
4. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling, schriftelijk, gezamenlijk of apart. De klachtencommissie kan extra informatie opvragen bij alle partijen
6. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend
7. De klacht wordt binnen 12 weken na datum indienen afgehandeld. Als dit niet lukt wordt contact opgenomen met de klager met de reden van uitstel.
8. De klacht en wijze van afhandeling wordt 1 jaar gearchiveerd.

Deze klachtenprocedure is op 1 augustus 2017 in werking getreden.