

Klachtenreglement

Uitwerking van artikel 14 van de algemene voorwaarden

Medewerkers van *Gouwe Academie* zien het als hun opdracht om hun dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door *Gouwe Academie* geboden is. Wij waarderen het als u mogelijke klachten aan ons doorgeeft. Dit helpt ons de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij waarderen het wanneer u uw klacht eerst bespreekt met de betreffende medewerker. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u hierna nog steeds niet tevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan het management van *Gouwe Academie*.

Artikel 1 Klachtenbehandeling

Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks besproken met de direct betrokken medewerker van *Gouwe Academie*. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.

Artikel 2 Interne klachtenbehandeling

- 2.1 Klager is gedurende twee maanden nadat hij een gebrek in de dienstverlening van *Gouwe Academie* heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, bevoegd een klacht in te dienen bij het management van *Gouwe Academie*. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 2.2 Elke klacht wordt door het secretariaat van het management geregistreerd op een klachtenformulier.
- 2.3 Een afschrift van het klachtenformulier wordt voorgelegd aan het management.
- 2.4 Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, en de mededeling dat de klacht via de interne klachtenbehandeling van *Gouwe Academie* wordt afgehandeld.
- 2.5 Het management overlegt met de intern betrokken medewerkers over de afhandeling van de klacht.
- 2.6 Indien gewenst door klager of het management vindt er binnen drie weken na binnenkomst van de klacht een gesprek plaats tussen de klager en een betrokken medewerker van *Gouwe Academie*, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
- 2.7 Klager ontvangt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht schriftelijk bericht van getroffen maatregelen en eventuele voorstellen om herhaling te voorkomen, danwel een gemotiveerde verwerping van de betreffende klacht.
- 2.8 Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.

Artikel 3 Externe klachtenprocedure

Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie van EDventure. De procedure voor deze externe klachtenbehandeling is opvraagbaar bij het secretariaat van *Gouwe Academie*.

Adressen

Gouwe Academie
T.a.v. het management
Burgemeester Jamessingel 2
2803 PD GOUDA

EDventure
Netwerk voor educatieve dienstverlening
Parkstraat 83
2514 JG DEN HAAG
Tel. 070-3538222

