

Klachtenregeling Spectrum Opleidingen *Christelijke Ervaringsgerichte Hulpverlening en Christelijke Ervaringsgerichte Therapie*

Mocht je ontevreden zijn, een klacht hebben over de inhoud, kwaliteit of zorgvuldigheid van de opleiding, laat het ons weten. In eerste instantie gaat onze voorkeur uit naar een gesprek met elkaar. Neem dan per e-mail of telefoon contact op met één of beide opleiders om een afspraak te maken, zodat er voldoende ruimte gemaakt kan worden om de klacht of opmerking te bespreken.

Schriftelijk

Als de klacht of het probleem na een gesprek niet de wereld uit is, is er de mogelijkheid een formele schriftelijke klacht in te dienen. Je hebt 12 maanden de tijd om je klacht in te dienen. Deze 12 maanden gaan in op het moment dat je de klacht ontstaat. Maak gebruik van het klachtenformulier, dat je kan opsturen naar: Spectrum Opleiding TT, Nieuweweg 87, 8051 EC Hattem. Onder vermelding van: klacht (links boven op de envelop).

Wat er gebeurt met een ingekomen klacht:

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere schriftelijke klacht wordt het onafhankelijke en externe klachtenmeldpunt in de persoon van op de hoogte gesteld.
- Je ontvangt binnen twee weken na ontvangst van je klacht (per e-mail) een ontvangstbevestiging van het klachtenmeldpunt, waarin wordt vermeld wat de afhandeltermijn is.
- Eventueel wordt je gevraagd om meer informatie.
- Er wordt meer informatie opgevraagd bij de betrokken opleider(s).
- Nadat voldoende informatie beschikbaar is zal er zo nodig een mondelinge ronde volgen waarin zowel de klager als Spectrum gehoord wordt door het klachtenmeldpunt.
- Daarna doet het meldpunt, gehoord de argumenten en op grond van de stukken, een uitspraak.
- Deze uitspraak is bindend voor beide partijen.
- Over de definitieve uitspraak wordt zowel de klager als Spectrum schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de daarbij behorende argumentatie.
- De hele klachtenprocedure zal binnen zes weken worden afgerond. Wanneer meer tijd nodig is, zal deze periode worden verlengd, waarvan de klager op de hoogte wordt gebracht waarbij ook de reden van de verlenging vermeld wordt.

Registratie van een klacht

De Opleidingsadministratie van Spectrum zorgt voor een juiste registratie van een klacht in de klachtenadministratie. De volgende gegevens worden daar in opgenomen:

- Je naam en adresgegevens
- Je klacht
- Een nadere omschrijving van je klacht
- Datum van indienen van de klacht
- Naam van de Opleiding en indien specifiek van toepassing het cursusjaar
- De gevoerde correspondentie over de klacht
- De status van de klacht: nog in behandeling/afgehandeld
- Wijze van afhandeling van de klacht en datum van afhandelen
- Eindbeoordeling van de klacht: gegrond/ongegrond

De administratie van je klacht word bewaard tot 2 jaar na afhandeling. Tijdens de behandeling van de klacht, maar ook daarna kun je je gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Wat als je het niet eens bent met het genomen besluit?

Indien je klacht ongegrond wordt verklaard en je bent het daar niet mee eens of je kunt je niet vinden in de voorgestelde oplossing, dan kun je je richten tot de burgerlijke rechter.

Klachtenformulier Spectrum Opleiding opleidingen

Formulier sturen naar: Spectrum Opleiding TT, Nieuweweg 87, 8051 EC Hattem

Persoonsgegevens:

Naam	
Adres en huisnummer	
Postcode	
Woonplaats	
Bereikbaar op telefoonnummer(s)	
E-mailadres	

Klacht:

Opleiding (en jaar van deelname)	
Leerjaar waarin klacht is ontstaan	
Datum indienen klacht	
Heeft u over deze klacht reeds contact gehad met Spectrum?	<input type="radio"/> Zo ja: wanneer en met wie? <input type="radio"/> Nee.

Omschrijving van uw klacht:	

Ondertekening:

Datum:	
Handtekening:	