



KLACHTENREGELING VAN ALGEMENE AARD

FLORAL ACADEMY



INHOUD

Toelichting	3
1. Protocol	4
2. Indienen van een klacht	5
3. Procedure van verwerking	5
4. Behandeling klacht door directie	6
5. Samenstelling en taken van de klachtencommissie	6
6. Werkwijze van de commissie	7
7. Geschillencommissie	8
8. Tenslotte	8
Bijlage:	
1. Verklarende woordenlijst	9
2. Klachtenmeldingsformulier	10
3. klachtenregistratieformulier	11
4. Samenstelling Klachtencommissie	12

TOELICHTING

Wij doen ons best om er voor te zorgen dat u allen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt. Is men niet in staat om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de deelnemer in dit geval terecht bij de cursusadministratie, met het verzoek om te bemiddelen.

Bespreek echter eerst de klacht met de betrokken persoon. Probeer er samen uit te komen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de deelnemer een klacht indienen.

De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de directie Elso Post Floral Academy. Een klacht is een schriftelijke melding (per brief, formulier of e-mail) door een deelnemer over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de opleiding

De Floral Academy kent meerdere klachtenregelingen:

- er is een algemene klachtenprocedure, hiervoor is de Algemene Klachtencommissie
- en een klacht over de procedure t.b.v. examinering. hiervoor is de Commissie van beroep voor de examens

Mochten de partijen er niet uitkomen dan kan de deelnemer zich wenden tot de NRTO met het verzoek de Geschillen Commissie Consumentenzaken te raadplegen. (zie hoofdstuk 9)

1. PROTOCOL

De klachtenregeling algemene (zakelijke) klachten staat op de website www.floralacademy.nl/klachtencommissie vermeld.

Het gehele protocol is in PDF te downloaden via internet.

Met klachten van algemeen zakelijke aard, zoals onbeantwoorde mails, onbeantwoorde telefoon of anderszins, verwijzen wij u naar de klachtencommissie.

1.1. Doel van de procedure:

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1.2. Toepassingsgebied:

Deze procedure is van toepassing voor deelnemers, toeleveranciers, inschrijver van een seminar , maar kan ook voor freelancers, gastdocenten of instructeurs gelden die door Floral Academy worden ingezet.

1.3. Definitie

Wanneer een deelnemer ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

Is men niet in staat om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de deelnemer in dit geval terecht bij de cursusadministratie, met het verzoek om te bemiddelen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de deelnemer een klacht indienen.

De klacht wordt geregistreerd en doorgestuurd naar de directie Floral Academy.

Een klacht is een schriftelijke melding (per brief, formulier of e-mail) door een deelnemer over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van de Floral Academy.

2.0 INDIENEN VAN EEN KLACHT

- a. Een klager dient een klacht in bij de administratie van de Floral Academy
- b. Een klacht moet redelijkerwijs binnen het jaar waarin de klacht is ontstaan ingediend worden.
- c. De klacht bevat tenminste:
 - naam en adres van de klager
 - dagtekening
 - een omschrijving van de klacht of waartegen de klacht is gericht
- d. Anonieme klachten worden niet behandeld
- e. De klager heeft het recht om tijdens de procedure zijn klacht in te trekken. Dit zal schriftelijk moeten gebeuren.

3.0. PROCEDURE VAN VERWERKING

Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht.

- a. De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- b. De klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
- c. De klager ontvangt een bevestiging van de ingediende klacht. De aanklager ontvangt een afschrift hiervan.
- d. De directie van de Floral Academy neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.
- e. Wanneer de klager het formulier niet volledig heeft ingevuld dan krijgt hij het verzoek om binnen twee weken een verbetering of aanvulling aan te brengen. Is er na twee weken geen reactie ontvangen van de klager dan wordt de klacht als “niet ontvankelijk” verklaard. De desbetreffende partijen krijgen hierover bericht.
- f. De klager krijgt verlenging van het termijn wanneer de klacht binnen de 2 weken is verbeterd.
- g. Bevoegd gezag wijst een behandelaar voor de klacht aan. Als bemiddelaar zal de heer Noorman optreden, mediator te Lemmer.
- h. De mediator gaat na of de klacht gegrond is. D.w.z. het betreft een zakelijke klacht, mocht het anders blijken dan wordt de klacht als “niet ontvankelijk” verklaard. De desbetreffende partijen krijgen hierover bericht.
- i. De mediator gaat bij de klager en de aangeklaagde na of de klager de klacht heeft besproken. De mediator zal, wanneer dit niet het geval is, de partijen bijeenbrengen door een afspraak te arrangeren. Dit zal binnen 2 weken na indiening van de klacht zijn.
- j. De klachten worden digitaal opgeslagen in een daarvoor bestaande map “Klachten”. Deze worden voor een periode van 4 jaar bewaard. Hierna zal de klacht worden verwijderd uit het bestand en vernietigd.

- k. De mediator zal de klacht beoordelen en behandelen.
- l. De mediator roept de klachtencommissie bijeen, legt de klacht voor aan de commissie en men velt hierover een oordeel.
- m. Het streven is om de klacht binnen veertien dagen na ontvangst af te handelen met inbegrip van een uitspraak.
- n. De commissie rapporteert de bevindingen aan de klager en het bevoegd gezag.

4. BEHANDELING KLACHT DOOR DIRECTIE

- a. Het bevoegd gezag zal naar aanleiding van het gesprek maatregelen nemen.
- b. Het bevoegd gezag neemt geen besluit zonder in overleg te zijn geweest met de aanklager. De aanklager krijgt een week de gelegenheid om zich te verweren tegen het voorgenomen besluit.
- c. Bij akkoord tekent de klager het besluit van het bevoegd gezag. Bij niet akkoord door de klager legt de mediator de klacht alsnog bij de klachtencommissie voor behandeling. In beide gevallen zal de mediator de partijen op de hoogte brengen.

5. SAMENSTELLING EN TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. de klachtencommissie bestaat uit:

- een voorzitter,
- een secretaris,
- een lid

Zij worden door de directie van de Floral Academy gevraagd om zitting te nemen in de klachtencommissie.

- b. De commissie zal voldoende deskundig en onafhankelijk zijn voor de behandeling van de klacht.
- c. De commissieleden worden voor vier jaar benoemd.
- d. De commissie onderzoekt en behandelt de klacht en adviseert het bevoegd gezag.

6. WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

- a. De commissie stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Dit zal binnen veertien dagen, na dagtekening/indiening van de klacht zijn.
- b. De commissie zal klager en aanklager apart horen.
- c. De commissie kan, indien nodig, inlichtingen inwinnen bij een derde partij voor advies over de klacht.
- d. De commissie rapporteert en tekent het verslag. De klager en aanklager ontvangen binnen een week een afschrift.
- e. De commissie brengt vier weken na ontvangst van de klacht een advies uit aan het bevoegd gezag met daarin vermeld:
 - de gegrondheid van de klacht
 - te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen.

Mochten de partijen er niet uitkomen dan kan de deelnemer zich wenden tot de NRTTO met het verzoek de Geschillen Commissie Consumentenzaken te raadplegen. (zie blz.8)

7. GESCHILLENCOMMISSIE

De leden van de NRTO zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zo ook de Floral Academy. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van het desbetreffende lid van de NRTO en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Werkwijze Geschillencommissie

Er kan zowel door de afnemer als door het lid van de NRTO een beroep op de Geschillencommissie worden gedaan.

De uitspraak van de Geschillencommissie is voor leden van de NRTO bindend.

Er is pas sprake van een geschil als er geen acceptabele oplossing bereikt is na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de afnemer schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de afnemer vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Leden van de NRTO dienen de mogelijkheid tot benutting van de Geschillencommissie kenbaar te maken aan hun afnemers. Zij kunnen dit doen door op hun site of in hun brochures aan te geven dat ze zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

Behandeling van een geschil

Voor meer informatie over de kosten, die zijn verbonden aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie verwijzen wij u graag naar de [website van de Geschillencommissie](#).

Wilt u een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kunt u contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

8. TEN SLOTTE

a. Het bevoegd gezag beslist in alle gevallen waarin de regeling niet in voorziet. Dit naar eer en geweten en goed bestuurder.

b. Deze regeling gaat per 1 september 2016 in werking en is geldig tot en met de datum van herziening door bevoegd gezag.

d.d. 4 augustus 2016.

BIJLAGE 1

VERKLARENDE WOORDENLIJST T.A.V. KLACHTEN VAN ALGEMENE AARD

Zakelijke klacht	Klachten die over organisatorische omstandigheden gaan en als niet goed worden ervaren. Bijv. niet nakomen van afspraken, onjuist toepassen van regels of onjuiste beslissingen nemen. Examenonderdelen of examens vallen <u>niet</u> onder zakelijke klachten. Hiervoor is een klachtencommissie examens.
Klager	Deelnemer die een klacht indient
Aangeklaagde	Een persoon die werkzaamheden verricht voor de Floral Academy. Bijv. een docent, trainer of het bevoegd gezag.
Klachtencommissie	De klachtencommissie benoemd door de directie van de Floral Academy. Zij die belast zijn met de behandeling nemen de grootste zorgvuldigheid in acht. Geheimhouding hierover of andere zaken mogen nooit naar buiten treden.
Klachtenmeldingsformulier	Een formulier waarop de klager kort zijn klacht weergeeft. Dit formulier wordt zorgvuldig bewaard volgens de procedure in de WEB.
Klachtenregistratieformulier	Een formulier waarop de mediator kort weergeeft wat de klacht is. Dit formulier wordt zorgvuldig bewaard volgens de procedure in de WEB.
Mediator	Een onafhankelijk persoon die bemiddeld tussen de partijen. Zijn geheimhouding is gewaarborgd t.a.v. de klacht(en).

BIJLAGE 2

KLACHTENMELDINGSFORMULIER

Indiener van de klacht			
Naam		e-mail	
Adres			
Postcode			
Woonplaats		Opleiding	
Telefoon/ Mobiel		Locatie	
Omschrijving klacht:			

Heeft u geprobeerd het probleem op te lossen? Ja / Nee

Wat is het resultaat hiervan?

--

Datum: _____ Handtekening: _____

BIJLAGE 3 KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER

Klachtenregistratieformulier	
Datum ontvangst klacht:	
Aangenomen door:	
Klacht ingediend door: (naam; adres; woonplaats)	Naam Adres Woonplaats
Klacht betreft:	
Indiener heeft contact gehad met (bijvoorbeeld directie)	
Actie:	
Afgehandeld door:	
Datum:	
Resultaat:	