

KLACHTENREGELING

De klachtenregeling 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 belanghebbende in dit geval terecht bij de cursusadministratie, met het verzoek om te bemiddelen.

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

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

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

2. Indienen van een klacht

- a. Een klager dient een klacht* in bij de administratie van 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
- 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.

Bijlage 1:

Verklarende woordenlijst klachten Floral Academy

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 niet 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 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.
Klachtenmelding formulier	Een formulier waarop de klager kort zijn klacht weergeeft. Dit formulier wordt zorgvuldig bewaard volgens de procedure in de WEB.
Klachtenregistratie formulier	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 bij Floral Academy	
Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
e-mail	
Telefoonnr	
Opleiding	
Omschrijving klacht:	

Heeft u onderling al geprobeerd het probleem op te lossen? Ja / Nee Wat is het resultaat hiervan?

--

Datum:

Handtekening:

Bijlage 3

Klachtenregistratieformulier

Klachtenregistratieformulier Floral Academy	
Datum ontvangst klacht:	
Klacht aangenomen door:	
Klacht ingediend door:	Naam Adres Woonplaats
Klacht betreft:	
Indiener heeft contact gehad met (bijvoorbeeld directie)	
Actie:	
Afgehandeld door:	
Datum:	
Resultaat:	