

Klachtenprocedure BeterBrein

KLACHTENFUNCTIONARIS

De externe klachtenfunctionaris is dhr. Gijsbert Vogelzang.

Klachten die niet kunnen worden opgelost door klant en BeterBrein, kunnen aan hem worden voorgelegd.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtenfunctionaris voorgelegd en dient gericht te worden aan: Klachtenfunctionaris BeterBrein, Vechtstraat 69 9725 CT Groningen.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is gedurende de klachtenprocedure tevens uw contactpersoon.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtenfunctionaris binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de contactpersoon van BeterBrein en de eventuele docent op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtenfunctionaris is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtenfunctionaris en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtenfunctionaris tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
5. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
6. De klachtenfunctionaris kan zich, waar nodig, laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
7. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtenfunctionaris beslist de klachtenfunctionaris met opgaaf van redenen.
8. Na onderzoek door de klachtenfunctionaris, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

9. De klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

10. Ingeval van beoordeling stelt de klachtenfunctionaris de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Indien de klachtenfunctionaris afwijkt van deze termijn doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris zijn oordeel zal uitbrengen.

11. De uitspraken van de klachtenfunctionaris zijn voor BeterBrein bindend.

12. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de beroepscommissie worden binnen 6 weken afgehandeld.

13. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

14. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

15. Deze Klachtenprocedure is in werking getreden op 1 juli 2011.