

KLACHTENPROCEDURE VITA OPLEIDINGEN B.V.

Schriftelijk

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij mevrouw Chr. Hazeleger, directeur van Vita Opleidingen B.V.. U kunt hiervoor het klachtenformulier telefonisch of per e-mail aanvragen. Bij alle overige klachten/opmerkingen wordt uitgegaan van het feit dat inmiddels mondelinge overeenstemming is bereikt. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

1. Binnen drie weken wordt met de student contact opgenomen om mondeling tot overeenstemming te komen.
2. Indien mondeling niet tot overeenstemming gekomen kan worden, wordt de conclusie van Vita Opleidingen B.V. per brief verzonden aan de student. De student kan vervolgens zich schriftelijk richten tot Stichting Orthotes.

Arbiter

Indien de klachtafhandeling met Vita Opleidingen B.V. en Stichting Orthotes niet tot een overeenstemming leidt, kan de student zich schriftelijk richten tot de door Vita Opleidingen B.V. aangestelde arbiter, de heer Drs. S.B.A. Buve en de Geert Grote Universiteit (GGU) in Deventer. De uitspraak van de arbiter is bindend voor beide partijen. Uitspraak zal plaatsvinden binnen een termijn van zes weken. Mocht door omstandigheden deze termijn niet worden gehaald, wordt de student hiervan schriftelijk of per e-mail tijdig op de hoogte gesteld met vermelding van redenen.

Interne afhandeling

Ontvangen en registreren van een klacht.

- . Bij binnenkomst van een klacht wordt de datum genoteerd op het 'klachtenformulier afhandeling'.
- . Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Vita Opleidingen B.V., bij alle overige klachten/opmerkingen wordt uitgegaan van het feit dat mondelinge overeenstemming is bereikt.
- . De klacht wordt op het 'klachtenformulier afhandeling' genoteerd onder vermelding van: Datum, klantnummer, behandelaar, naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, klachtomschrijving.
- . De oorzaak van de klacht wordt onderzocht en op het klachtenformulier omschreven.
- . De behandelaar stelt de oorzaak van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing of preventieve maatregel gewenst is. Oorzaak en oplossing worden op het klachtenformulier aangegeven.
- . In mondeling overleg met de student worden de bevindingen besproken. Dit dient binnen drie weken na binnenkomst van de klacht te gebeuren. Indien geen mondeling overeenkomst bereikt wordt, wordt de conclusie schriftelijk medegedeeld.
- . Gemaakte afspraken met de student worden op het klachtenformulier aangegeven.

Registratie en analyse

Klachtenformulieren worden opgeborgen in een daarvoor bestemd systeem inclusief de klachtafhandeling. De bewaartermijn van de ingediende klachten is 2 jaar. De formulieren worden op datum gesorteerd. Analyse van klachten vindt plaats door Stichting Orthotes die jaarlijks een analyse maakt en aanbevelingen doet ter voorkoming van nieuwe klachten of ter verbetering van procedures. Hiervan wordt verslag bijgehouden. Het verslag waarin de klachten, de afhandeling en aanbevelingen staan vermeld, wordt overhandigd aan de heer J. Noorlander, de voorzitter van de Adviescommissie.