

Klachtenregeling Oppstap Zorg en Welzijn

Oppstap Zorg en Welzijn hecht veel waarde aan een goede klachtenprocedure. Hieronder vind je beschreven welke procedure Oppstap Zorg en Welzijn hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten. Klachten kunnen betrekking hebben op bejegening of op een situatie die zich heeft voorgedaan of een besluit waar je het niet mee eens bent. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Klachten over examens

Klachten over de examens lopen via de examencommissie, examencommissie@oppstap.nl

Kom je er niet uit met de examencommissie? Dan kun je bij de Commissie van Beroep tegen beslissingen van de examencommissie in beroep gaan, zoals onder andere bedoeld in de WEB. Meer informatie vind je in het document Reglement Commissie van Beroep voor Examens NRTO. Het reglement is opvraagbaar bij de secretaris van de commissie via cvbe@nrto.nl.

Overige klachten

Stap 1

Probeer altijd eerst om de klacht met de direct betrokkene te bespreken. Vaak komen klachten voort uit wederzijds onbegrip of onvoldoende communicatie. Maak de klacht daarom kenbaar aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft. Probeer in goed overleg tot een oplossing te komen.

Stap 2

Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kun je schriftelijk een officiële klacht indienen bij de klachtencoördinator. Een klacht moet binnen een jaar na beëindiging van de opleiding, cursus of workshop zijn ingediend. Klachten sturen naar het volgende adres:

klachtencoordinator@oppstap.nl

Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:

1. Naam
2. Telefoonnummer en e-mailadres
3. Opleiding of training die je volgt (of hebt gevolgd), indien van toepassing
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken

Binnen vijf werkdagen ontvang je een bevestiging van ontvangst.

Er wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen, persoonlijk contact opgenomen. De behandeling van de klachtenprocedure neemt maximaal 4 weken in beslag. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt hierover schriftelijk geïnformeerd door de klachtencoördinator. In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.

Geschillencommissie

Indien je niet tevreden bent over de klachtenafhandeling kun je je wenden tot de geschillencommissie, dit is een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (onderdeel van De Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken).

De uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend. Oppstap Zorg en Welzijn zal conform de uitspraak van de geschillencommissie handelen. U kunt in dat geval contact opnemen met:

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 070-3105310 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur)

U kunt uw klacht ook indienen via de website van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen: www.degeschillencommissie.nl
Het reglement van de geschillencommissie kun je hier vinden.