

# Opleiding Dienstbaar Leiderschap

Klachtenregeling



## Klachtenregeling Opleiding Dienstbaar Leiderschap

Jarenlange ervaring heeft ons gelukkig geleerd dat zaken doorgaans naar tevredenheid verlopen, maar het kan gebeuren dat u tegen een situatie aanloopt die ook na terugkoppeling aan ons niet tot tevredenheid stemt. We vertrouwen erop dat u niet zal aarzelen de opleider(s) hierover aan te spreken, maar voor die gevallen waarin u die mogelijkheid niet ervaart, voorziet onze klachtenregeling in de mogelijkheid een formele klacht of bezwaar in te dienen.

### Artikel 1. Wie kan er een klacht of bezwaar indienen?

Iedereen die met Symbool te maken heeft kan een klacht indienen: elke deelnemer, medewerker, leidinggevende en andere bij de instelling betrokken relaties.

### Artikel 2. Waarover kunt u een klacht of bezwaar indienen?

U kunt een klacht indienen over een gedraging, of bezwaar maken tegen een beslissing, van iemand die bij de onderwijsinstelling betrokken is.

### Artikel 3. Hoe kunt u een klacht of bezwaar indienen?

Uw schriftelijke klacht kunt u richten aan het secretariaat Klachtenregeling van Symbool, ter attentie van de secretaris Donjah Hartsuijker.

Symbool Ontwikkelingsprocessen  
T.a.v Donjah Hartsuijker  
Postbus 4197  
7320 AD Apeldoorn

### Artikel 4. Wat gebeurt er met uw klacht of bezwaar?

Uw klacht of bezwaar wordt ontvangen door de secretaris klachtenregeling die verantwoordelijk voor de juiste procedure met betrekking tot de afhandeling. De secretaris laat u schriftelijk weten dat uw klacht of bezwaar is ontvangen en meldt een streefdatum voor afhandeling. Zie artikel 5 hieronder.

### Artikel 5. Hoe lang duurt de behandeling van de klacht of bezwaar?

Symbool streeft er in eerste instantie naar een klacht binnen 3 weken af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is om tot een verantwoorde besluitvorming te komen, kan de termijn één keer met 3 weken verlengd worden (totale afhandelingstermijn is 6 weken) en de indiener van de klacht krijgt bericht over deze verlenging van termijn.

### Artikel 6. Wat als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht?

Als u het niet eens bent met de beslissing naar aanleiding van uw klacht of het niet of niet tijdig afhandelen van de klacht kunt u binnen zes weken schriftelijk beroep bij een onafhankelijke derde.

Hr. C.L.C. Meijer  
Merellaan 44  
3738 EG Maartensdijk

Conform onze algemene voorwaarden, art. 22, punt 1, zullen wij alle klachten, bezwaren en geschillen altijd proberen op te lossen door middel van Mediation, conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam. Het advies dat wordt uitgebracht door de onafhankelijke derde is een bindend advies. Beroep naar aanleiding van dit advies is niet mogelijk.

#### **Artikel 7. Overige bepalingen**

1. Deze klachtenregeling regeling is vastgesteld op 14 november 2014 en kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Opleiding Dienstbaar Leiderschap Symbool'.
2. Symbool toetst periodiek of haar klachtenregelingen, waaronder klachtenregeling voor de opleiding, voldoen aan wettelijke eisen. Tussentijdse wijzigingen van de klachtenregeling zijn, indien noodzakelijk, mogelijk.

