

Beccaria Instituut | Factsheet

Behandeling van klachten

Inleiding

Het Beccaria Instituut doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren, dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw opmerkingen, suggesties of klachten dan aan ons voorleggen. Dit kan per telefoon (085 – 8769711) of per e-mail (info@kernel-groep.nl). Wij zullen in overleg met u proberen tot een oplossing te komen. Klachten worden behandeld volgens de officiële klachtenprocedure van het Beccaria Instituut. Uw opmerkingen, suggesties en klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indienen klachten

Klachten over een opleiding of examen dienen binnen een termijn van 14 dagen na afronding van een opleiding of examen ingediend te worden en gemotiveerd en duidelijk omschreven te worden. Klachten die later binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

Een klacht kan betrekking hebben op procedurele en / of inhoudelijke aspecten van een opleiding of examen. In de omschrijving van de klacht dienen de naam van de opleiding, de datum of data van de opleiding of het examen en indien van toepassing de naam van de docent of programmaleider vermeld te worden.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk aan het Beccaria Instituut aangeboden worden via het adres:

Kernel Groep B.V.
Beccaria Instituut
Secretariaat Opleidingen
Leonard Springerstraat 28
2742 MN Waddinxveen

Klachtenprocedure

- ⊕ Het Beccaria Instituut registreert klachten en bewaart deze gedurende een periode van 3 jaar.
- ⊕ Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt beoordeeld door welke partij de klacht behandeld dient te worden: het Beccaria Instituut, het examinerende, certificerende of accrediterende instituut. In voorkomende gevallen stuurt het Beccaria Instituut de klacht ter behandeling door. U krijgt hiervan schriftelijk bericht. Hiermee eindigt de klachtenprocedure.
- ⊕ Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt tevens beoordeeld of de klacht direct en op eenvoudige wijze verholpen kan worden. Indien dit het geval is, wordt hieraan uitvoering gegeven. U krijgt hiervan schriftelijk bericht. Hiermee eindigt de klachtenprocedure. Indien de klacht niet direct en op eenvoudige wijze verholpen kan worden, wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd, waarin de behandeltermijn genoemd wordt. Gestreefd wordt om binnen 2 maanden maatregelen te kunnen treffen waarmee u kunt instemmen.

- ⊕ Binnen de aangegeven behandeltermijn wordt een nader onderzoek uitgevoerd naar de klacht en worden de uitkomst van dit onderzoek, de voorgestelde oplossing en eventuele vervolgacties aan u medegedeeld. Indien u kunt instemmen met de voorgestelde oplossing, wordt hieraan uitvoering gegeven. U krijgt hiervan schriftelijk bericht. Hiermee eindigt de klachtenprocedure.
- ⊕ Het Beccaria Instituut kent een externe klachtencommissie. Indien u niet kunt instemmen met de voorgestelde oplossing, wordt de klacht voorgelegd aan deze klachtencommissie. De commissie doet binnen 6 weken uitspraak over de klacht in de vorm van een *bindend advies* voor het Beccaria Instituut. Het Beccaria Instituut geeft uitvoering aan dit advies en u krijgt hiervan schriftelijk bericht. Hiermee eindigt de klachtenprocedure.
- ⊕ De externe klachtencommissie is direct benaderbaar via de secretaris van de commissie: de heer M.A. Meelis FSyl RCE, retired principal consultant bij Meelis & Partners te Heemskerk, e-mail: r.meelis@meelisenpartners.com.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u terecht bij Gonda Neddermeijer (085-8769711). Ook kunt u desgewenst een e-mail sturen naar info@kernel-groep.nl