

## **Procedure klachtafhandeling**

Academie Voor Zorgend Nederland (hier verder te noemen: AVZN) hanteert voor alle opleidingen en diensten de gedeponeerde algemene voorwaarden.

Bij de aanvang van de opleidingen en trainingen wordt gewezen op de hier beschreven klachtenprocedure, die tevens als gedrukt exemplaar wordt toegevoegd aan alle opleidingsklappers.

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. De directie van AVZN neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

### **1. Indienen klacht.**

1.1 Een deelnemer of opdrachtgever kan, eventueel middels zijn wettelijk vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer daar in zijn of haar beleving aanleiding toe is.

1.2. Een klacht dient schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk, binnen maximaal 30 dagen na het voltooien van de werkzaamheden, te worden gericht aan de directie van AVZN, Postbus 101, 5300 AC te Hedel.

1.3. Ten allen tijde zal de directie van AVZN aan haar geheimhoudingsplicht voldoen. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

### **2. Klachtbehandeling**

2.1. Na ontvangst van de klacht zal de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.

2.2. Binnen uiterlijk 14 werkdagen na ontvangst van de klacht zal AVZN schriftelijk reageren en aangeven hoe zij de klacht zal gaan oplossen. Mocht zulks niet mogelijk zijn dan zal de klager hiervan ten spoedigste op de hoogte worden gesteld en zal AVZN aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht. Binnen uiterlijk 3 maanden na ontvangst van de klacht, zal deze naar behoren opgelost moeten zijn door AVZN.

2.3. Indien een klacht naar de mening van de klager niet adequaat wordt opgelost, dan kan klager (deelnemer of opdrachtgever) zich bij een onafhankelijke derde vervoegen.

De uitspraak van deze onafhankelijke derde zal door AVZN als **bindend** worden beschouwd en de daaruit voortvloeiende consequenties worden door AVZN zo snel mogelijk uitgevoerd.

Op dit moment is deze onafhankelijke derde mevrouw S. Verlouw, Salomonsakker 66, 5321 WL te Hedel. Op het moment van schrijven / deponeren van deze klachtenprocedure (maart 2013) bekleedt mev. S. Verlouw de functie directielid op een VO-school in 's-Hertogenbosch.

AVZN kan, indien daar aanleiding voor is, een nieuwe 'onafhankelijke derde' aanwijzen. Deze onafhankelijke derde mag op geen enkele wijze, noch direct, noch indirect bindingen hebben met AVZN en/of de klagende partij. Mocht dat toch het geval zijn dan behoudt AVZN zich het recht voor om een tijdelijke 'onafhankelijke derde' te benoemen.

### **3. Uitspraak na klachten.**

3.1 Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen.

3.2. AVZN zal elke binnengekomen klacht en de wijze van afhandeling als uniek dossier registreren en voor de duur van minimaal 2 jaar bewaren. Wanneer AVZN verantwoordelijk blijkt te zijn voor een klacht, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.

#### **4. Beroepsmogelijkheid**

Zie paragraaf 2.3