



Klachtenreglement

1. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van de Stichting Grotius Academie voor zover er voor deze diensten geen andere procedure is. Is er een specifieke procedure van toepassing, bijvoorbeeld de bezwaarschriftprocedure in het kader van een klacht over het examen, dan wordt u hierover geïnformeerd en zal uw klacht worden behandeld volgens de toepasselijke regeling.

2. Waar kunnen klachten over gaan?

Als u ontevreden bent over de door de Stichting Grotius Academie geleverde diensten, kunt u hierover een klacht indienen. Klachten kunnen zowel over de inhoud van de dienst als over de wijze waarop de dienst is geleverd gaan.

3. Termijn indienen klacht

U dient uw klacht tijdig, volledig en duidelijk omschreven kenbaar te maken bij de Stichting Grotius Academie. 'Tijdig' is in ieder geval binnen een redelijke termijn nadat u de door u als zodanig gepercipieerde gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Als u uw klacht niet tijdig indient kan dit tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.

4. Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht heeft bespreekt u deze eerst met de opleidingscoördinator. Als u er samen niet uitkomt, kunt u gebruik maken van onderstaande procedure. U kunt uw klacht per post of per e-mail indienen. Uw klacht dient in ieder geval de volgende gegevens te vermelden:

- Uw contactgegevens
- Een duidelijke en volledige omschrijving van uw klacht
- Alle voorgaande correspondentie en andere relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Per post:
Stichting Grotius Academie
Postbus 10520
6500 MB Nijmegen

Per e-mail:
Grotius@cpo.ru.nl

5. Behandeling van uw klacht

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Als uw klacht niet direct kan worden opgelost, laten wij u in de ontvangstbevestiging weten wie uw klacht zal behandelen en op welke termijn een nader onderzoek wordt ingesteld om uw klacht te behandelen.



6. Termijn

Wij doen ons best om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen. Wij streven ernaar iedere klacht binnen vier weken na ontvangst te behandelen. In gevallen waarin meer tijd nodig is, kan deze termijn met vier weken worden verlengd. In zo'n geval wordt u hiervan met opgave van reden in kennis gesteld.

7. Klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar is in beginsel de opleidingsmanager (tenzij de klacht is gericht tegen de opleidingsmanager zelf).

8. Informatie opvragen

Bij het behandelen van uw klacht kunt u er op rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Het kan voorkomen dat er naar aanleiding van uw klacht nog vragen zijn. De klachtbehandelaar zal dan contact met u opnemen voor extra informatie.

9. Wijze van klachtafhandeling

Als u een klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons uiteindelijk een inhoudelijke reactie op uw klacht. Hierin kan tevens worden vermeld tot welke verbeteracties uw klacht binnen de Stichting Grotius Academie heeft geleid of zal leiden. Indien hiervoor aanleiding voor is, wordt tevens een voorstel tot genoegdoening van de klager gedaan.

10. Vertrouwelijkheid

De klachtenprocedure is vertrouwelijk. Om de belangen van alle betrokkenen te waarborgen en de klachtenafhandeling zo adequaat mogelijk af te handelen, zijn alle betrokkenen gehouden vertrouwelijkheid in acht te nemen.

11. Klachtencommissie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtafhandeling kan hij of zij zich wenden tot de klachtencommissie van de Stichting Grotius Academie. Deze commissie bestaat uit de leden van het Dagelijks Bestuur van de Stichting Grotius Academie. Bij verhindering van één of meer van deze leden kan het Dagelijks Bestuur één of meer andere bestuursleden tot ad hoc-lid van de klachtencommissie benoemen. De voorzitter van deze klachtencommissie is de voorzitter van de Stichting Grotius Academie. Bij verhindering van de voorzitter kan het Dagelijks Bestuur een ander lid van de klachtencommissie aanwijzen tot voorzitter van de klachtencommissie.

Na ontvangst van een klacht wordt de klacht door de commissie onderzocht, wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting en neemt de commissie een beslissing. De commissie geeft een schriftelijke beslissing binnen drie weken na de mondelinge behandeling of, als er geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, binnen zes weken na de ontvangst van de klacht. Deze beslistermijn kan worden verlengd met nog een keer zes weken indien de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en de eventuele maatregelen worden door de Stichting Grotius Academie binnen vier weken uitgevoerd.