

KLACHTENREGELING

Deze klachtenregeling gaat over de behandeling, het onderzoek en de afdoening van klachten ten aanzien van de gedragingen van de PHH Academie of een aan de PHH Academie gerelateerde medewerker in dienst van de organisatie.

1. DOEL VAN DE REGELING

1. Met deze klachtenregeling worden de volgende doelen nagestreefd:
 - a. de kwaliteit van de diensten van de PHH Academie vergroten;
 - b. de positie van de opdrachtgever en de klant ten aanzien van de dienstverlening verbeteren.
2. Daarnaast heeft de regeling een duidelijk intern gericht doel, namelijk gewenste of noodzakelijke gedragswijzigingen van eenieder die werkzaamheden verricht voor de PHH Academie, in dienst van de PHH Academie of ingehuurd, te bewerkstelligen.
3. Deze doelen worden gerealiseerd door een kwalitatief goede behandeling van ingediende klachten en de terugkoppeling van informatie hierover aan alle betrokkenen.

2. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De PHH Academie: de academie die de opleidingen verzorgt
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen door de klant waarop deze kennelijk een reactie verwacht, over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker van of bevoegd handelend namens de PHH Academie.
- c. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor de PHH Academie, in dienst van de PHH Academie of ingehuurd.
- d. Ontvanger: een medewerker van de PHH Academie, die de klacht in ontvangst neemt.
- e. Klager: degene die een klacht indient.
- f. Beklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 2. Behoorlijke behandeling

De PHH Academie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

3. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 1. Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de PHH Academie.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Een klacht als genoemd onder 3.2. wordt pas na ondertekening van het verslag in behandeling genomen.
4. De klacht bevat:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel diens wettelijke vertegenwoordiger;

- b. de dagtekening;
 - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
6. De PHH Academie kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen, indien de klacht niet aan het eerste, tweede of derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht én klager in de gelegenheid is gesteld, de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 2. Interventie

1. Zodra De PHH Academie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat de PHH Academie ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn/haar klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 3. Ontvangstbevestiging

1. De PHH Academie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 8 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de contactpersoon;
 - c. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De PHH Academie zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 4. Onpartijdige klachtafhandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de eigenaar van de PHH Academie, tenzij:
 - a. deze zelf onderwerp is van de klacht;
 - b. deze de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 7.1. van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker of derde die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 5. Niet verplicht in behandeling nemen

1. De PHH Academie is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan 3 maanden vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die voor het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd;
 - d. zolang ter zake van dezelfde klacht een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6. Toezendingsplicht beklaagde

Aan de beklaagde, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij behorende stukken meegezonden.

Artikel 7. Hoorplicht

1. De klager en de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 8. Afhandelingstermijn

1. De totale klachtenprocedure duurt niet langer dan zes weken.
2. Wordt het onderzoek vertraagd, dan worden de klager en de beklaagde hierover door de klachtbehandelaar geïnformeerd, waarbij de reden van de vertraging wordt aangegeven.

Artikel 9. Afhandeling

1. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen naar het onderzoek van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de PHH Academie daaraan verbindt.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de PHH Academie kan bezwaar of beroep worden ingesteld bij een onafhankelijke mediator (zie artikel 10 onder 'Behandeling van uw klacht').

Artikel 10. Externe Klachtenregeling

U kunt uw klacht, anders dan onderwijs gerelateerde klachten schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- De dienst die u bij PHH Academie heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken opleider, trainer, adviseur;
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.
- Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter de externe mediator u klacht te beoordelen.

U kunt uw klacht sturen naar:

PHH Academie, t.a.v. M.C. Lebon, postbus 21, 2240 AA Wassenaar
of naar: info@phhacademie.nl

Behandeling van uw klacht

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangst-bevestiging. Om uw klacht objectief te kunnen beoordelen zal een externe mediator, Dhr. M.C. Lebon, eigenaar van Waterman Management bv., gevestigd te Eindhoven (hierna 'de mediator' te noemen, uw klacht behandelen.

De mediator beoordeelt uw klacht aan de hand van de door u overhandigde stukken. Waar nodig zal hij u vragen om aanvullende informatie en zal hij de stukken uit de interne klachtenprocedure bij PHH Academie opvragen. Indien nodig kan hij zich laten adviseren door externe deskundigen.

Het oordeel van de mediator wordt schriftelijk aan u en aan PHH Academie meegedeeld. Het oordeel is voor PHH Academie bindend en de eventueel daaraan verbonden consequenties worden binnen de afgesproken periode afgehandeld.

Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht van de mediator. Indien de mediator, vanwege de ernst en complexiteit van uw klacht, meer tijd nodig heeft, dan stelt hij u hiervan schriftelijk op de hoogte, met een opgave van redenen.

Artikel 11. Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 12. Kosten

De klachtenregeling is erop gericht dat klachten informeel, laagdrempelig en op een verantwoorde manier te behandelen. Daarom neemt de PHH Academie de kosten van de externe klachtbehandelaar, indien de klacht gegrond verklaard is, met een maximum van 200,-- voor haar rekening. Kosten die de klager zelf maakt, zijn voor eigen rekening.

Artikel 13. Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie van PHH Academie, op haar eigen gezag of op voorstel van aangeslotenen.

Artikel 14. Slotbepalingen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van PHH Academie naar redelijkheid en billijkheid.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2012 en is aangepast op 10 oktober 2016 en op 10 december 2024.