

## Klachtenprocedure Kien Academie

De kwaliteit van de cursus (dag) of opleiding die je volgt bij de Kien Academie wordt voortdurend in de gaten gehouden en structureel geëvalueerd.

Als je ontevreden bent over een aanbod van de KieN Academie bespreek dit met je desbetreffende hoofddocent. Ook geef je dit aan op het evaluatieformulier. Samen vinden we een oplossing.

Mocht er na overleg met de hoofddocent nog steeds ontevredenheid is, neem dan contact op met Wim Schouten, klinisch psycholoog. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het opleidingsaanbod van de KieN Academie en is ook secretaris van de klachtencommissie van KieN.

Verder bestaat de klachtencommissie uit Hanneke Verwegen, algemeen directeur KieN en Maarten de Weerd, extern deskundige.

Als je na overleg met Wim Schouten besluit alsnog een klacht in te dienen kan dat door deze klacht per brief of email naar:

Klachtencommissie Kien Academie, t.a.v. Wim Schouten, Kanaalweg 5, 8601 GA te Sneek, of naar [wim.schouten@kien.nu](mailto:wim.schouten@kien.nu)

- ✓ De ontvangst van de brief wordt binnen een week schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris, die eveneens contactpersoon is voor de klachtencommissie.
- ✓ Van de indiening van de klacht en de inhoud ervan wordt door de secretaris van de klachtencommissie een schriftelijke melding gedaan aan de directie van KieN en aan de hoofddocent die betrokken is bij de klacht.
- ✓ De klachtencommissie heeft volledig toegang tot het draaiboek en curriculum van de betreffende cursus of opleiding.
- ✓ De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor.
- ✓ De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de privacy van zowel de klager als degene die betrokken is bij de klacht beschermen.
- ✓ De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen, die ook gehouden zijn aan geheimhoudingsplicht.
- ✓ De betrokkenen kunnen zich op eigen kosten tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door derden.
- ✓ Over de aanwezigheid van deze derden bij de zitting van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
- ✓ Na onderzoek van de klachtencommissie wordt besloten of tot bemiddeling of beoordeling van de klacht wordt besloten.

- ✓ Wanneer de klacht wordt teruggenomen of door bemiddeling in wordt getrokken, of wanneer de klager het wederhoor staakt, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
- ✓ Na beoordeling van een klacht informeert de klachtencommissie de klager binnen dertig dagen schriftelijk met betrekking tot de gegrondheid van de klacht.
- ✓ Wordt van deze termijn afgeweken, dan zal de klachtencommissie hier schriftelijk en met de redenen omkleed over informeren naar de klager.
- ✓ De uitspraak van de klachtencommissie van de KieN Academie is bindend.
- ✓ De uitspraak verhindert de klager niet om een klacht bij de civiele rechter of elders te deponeren.
- ✓ De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en waar mogelijk afgehandeld.
- ✓ Deze klachtenprocedure treedt in werking op 01-03-2021.
- ✓ Klachten en de afhandeling daarvan worden gedurende twee jaar bewaard en de afhandeling ervan wordt jaarlijks geëvalueerd en genoemd in het jaarverslag.
- ✓ Wanneer geen overeenstemming kan worden bereikt bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO), via de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- ✓ De afhandeling van klachten wordt gebruikt om de kwaliteit van onderwijs bij de KieN Academie te verbeteren.

*Onze regeling: Samen vinden we een oplossing*