

# Klachtenprocedure

## Definities

- Instelling: Cohesie Cure and Care, afdeling Deskundigheidsbevordering
- Indiener: deelnemer aan cursussen georganiseerd door de instelling
- Klacht: klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de cursus, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met een docent
- Docent: de door de instelling aangewezen begeleider van de cursus
- Aangeklaagde: de directie of de docent
- Klachtenbehandelaar: de door Cohesie aangewezen persoon die de klacht neutraal en onpartijdig in behandeling neemt

## Doel van de procedure

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van de cursus en de cursusorganisatie.

## Ontvangst en registratie klacht

- Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Cohesie Cure and Care  
Afdeling Deskundigheidsbevordering  
Professor Gelissensingel 20  
5912 JX Venlo  
[deskundigheidsbevordering@cohesie.org](mailto:deskundigheidsbevordering@cohesie.org)

- Een klacht dient binnen twee weken na de gevolgde cursus ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen.
- Na ontvangst van de klacht wordt deze in behandeling genomen door de opleidingsfunctionaris van Cohesie.
- De klacht wordt vastgelegd d.m.v. een klachtenregistratieformulier.

## Behandeling

- Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.
- De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is.
- Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door Cohesie afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

## Maatregelen

- Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen.
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel.
- De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing.
- Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar.
- Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

## Beroep of bezwaar

- Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij via binnen vier weken schriftelijk beroep aantekenen bij de externe klachtenfunctionaris, de heer Lansman. De klacht kan gestuurd worden naar [klachtenfunctionarisdkb@cohesie.org](mailto:klachtenfunctionarisdkb@cohesie.org)
- De externe, neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en uitspraak opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

## Afsluiten klacht

- Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij Cohesie.
- Het klachtenregistratieformulier en bijbehorende stukken worden voor een periode van vijf jaar bewaard.

## Rapportage

- Jaarlijks wordt door de opleidingsfunctionaris een analyse gemaakt van de klachten: de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten.
- De opleidingsfunctionaris beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en/of preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering van de kwaliteit.
- De inhoud van de rapportage legt de opleidingsfunctionaris (geanonimiseerd) voor aan de stafcommissie van Cohesie.