

Klachten en bezwaarprocedure

Iedere cliënt, alsmede ook diens opdrachtgever of werkgever heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over:

- De gang van zaken tijdens de uitvoering van werkzaamheden door MODINT Academy
- De gedragingen (of het nalaten daarvan) van medewerkers van MODINT Academy
- De uitslag van examinering, hieronder valt ook een EVC-rapportage

Klachten zullen altijd worden afgehandeld door personen die geen rechtstreekse bemoeienis hebben met de dienst die werd verleend.

Klachten kunnen slechts schriftelijk worden ingediend bij de Commissie van Beroep van MODINT Academy.

Voorzitter: De heer A.H.M. Schouten.

Secretaris: Mevr. M.J. Kuper-van Dijk.

Procedure

De procedure in deze verloopt als volgt:

1. De cliënt vraagt een klachtenformulier aan bij Anuschka Jonkers via 030 – 2320925 of via jonkers@modint.nl
2. Het ingevulde formulier, voorzien van een bijlage waarin achtergronden van de klacht worden weergegeven, wordt opgestuurd naar:
MODINT Academy
Commissie van Beroep
T.a.v. Mevr. M.J. Kuper-Van Dijk
Postbus 428
3700 AK Zeist
3. De klacht wordt geregistreerd en de cliënt en eventueel zijn of haar werkgever krijgt binnen een week een ontvangstbericht per post toegestuurd.
4. Indien de klacht een zaak betreft die langer dan een jaar voor het indienen heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De klacht wordt dan dus niet in behandeling genomen.
5. De heer Schouten is de onafhankelijke persoon die de klacht zal afhandelen. In geval van onduidelijkheden zal hij maximaal twee weken na de verzending van het ontvangstbericht telefonisch contact opnemen met de cliënt en/of diens werkgever.
6. De klacht wordt voorzien van een nummer en opgenomen in het klachtendossier.
7. Vervolgens wordt op basis van de specifieke situatie een planning gemaakt over de afhandeling van de klacht. De afhandeling mag nooit langer dan zes weken in beslag nemen. Alle betrokkenen worden schriftelijk op de hoogte gebracht.

8. Tijdens de afhandeling kan de heer Schouten besluiten personen te horen.
9. Alle acties tijdens de afhandeling worden schriftelijk vastgelegd en opgenomen in het dossier.
10. Na gedegen onderzoek wordt de klacht wel/niet gegrond verklaard. De indiener ontvangt zowel telefonisch als schriftelijk bericht. In dit bericht worden eventuele consequenties nader toegelicht.
11. Indien de klacht gegrond is zal op basis van de ernst van de klacht een correctie, genoegdoening of vervangende dienst worden aangeboden.
12. De afhandelaar verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van deze klacht te voorkomen.