Klachtenprocedure Opleidingen UCPG

1. Klachten

1.1 UCPG streeft ernaar de scholingsactiviteiten naar tevredenheid van de cursisten te organiseren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Deze zullen wij in vertrouwen behandelen. Mocht u na onze reactie op uw klacht niet tevreden zijn met de reactie op uw klacht, dan kunt u deze voorleggen aan de geschillencommissie, zie artikel 1.3.

1.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij UCPG.

1.3 Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant)cursist de problemen of gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Bij voorkeur tijdens de scholingsactiviteit, doch in ieder geval binnen 2 maanden na het afronden van de scholingsactiviteit. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

1.4 Klachten dienen volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend. Klachten dienen schriftelijk aan UCPG kenbaar gemaakt te worden door de klacht te sturen naar: UCPG, Zielstraweg 2, 9713GX Groningen, of per email naar: info@ucpg.nl. UCPG zal dan zo spoedig mogelijk het probleem met de (aspirant-)cursist bespreken en een passende oplossing voorstellen. De cursist vermeldt altijd bij het indienen van een klacht wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-)cursist zijn/haar naam en adresgegevens, de cursus (variant), de locatie en eventueel de naam van de docent als de klacht daar betrekking op heeft. Deze informatie is bedoeld om een snelle afhandeling te bevorderen. Klachtenfunctionaris van UCPG is Michiel Jongeneel.

1.5 Een klacht zal door UCPG altijd vertrouwelijk worden behandeld.

1.6 UCPG zal binnen 7 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de cursist. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden bij een gegronde klacht, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

1.7 UCPG verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht. Klachten worden telefonisch dan wel in persoon besproken met alle bij de klacht betrokken partijen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, streeft UCPG ernaar om binnen 3 weken passende maatregelen te treffen.

1.8 UCPG zal binnen de onder punt 1.7 gecommuniceerde termijn schriftelijk met de cursist corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

1.9 De wijze van afhandeling van uw klacht zal worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard door UCPG.

2. Klachtencommissie

2.1 In geval de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kan worden opgelost is het mogelijk de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, waarbij het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie bindend is voor de (aspirant-)cursist en voor UCPG. De klachtencommissie is ondergebracht bij Wibbens Vertrouwenswerk. De klachtencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist zijn klacht eerst bij UCPG heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Klachtencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Klachtencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de commissie aanhangig te worden gemaakt.

2.2 Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de onafhankelijke klachtencommissie, is UCPG aan deze keuze gebonden. Wanneer UCPG een geschil wil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie, verbindt UCPG zich eraan om de (aspirant-)cursist vooraf schriftelijk te vragen binnen 5 weken te laten weten of hij/zij daarmee akkoord gaat. UCPG dient daarbij aan te kondigen dat na het verstrijken van de gestelde termijn van 5 weken, het UCPG vrij staat het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

2.3 De onafhankelijke klachtencommissie doet in geval van klachten binnen 6 weken een uitspraak over de klacht en zal de klacht afhandelen en documenteren. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de (aspirant-)cursist in kennis gesteld binnen 6 weken en wordt het uitstel toegelicht. Er moet dan tevens aan de (aspirant-)cursist een indicatie worden gegeven wanneer UCPG verwacht uitsluitsel te kunnen geven. De

klachtencommissie is bereikbaar via info@wibbens.nl of via Wibbens Vertrouwenswerk, De Gang 1A, 9531 JK Borger.

2.4 De wijze van afhandeling van uw klacht zal worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard door UCPG.

2.5 De uitslag zal bindend zijn voor UCPG en zal binnen 4 weken worden opgevolgd.