



## Klachtenprocedure

Hieronder vindt u onze klachtenprocedure. Gelukkig één van onze minst gebruikte procedures!

U kunt uw klacht kwijt [deze link](#).

### Artikel 1 Begrippen

1. Klacht: iedere schriftelijke uiting (bij voorkeur per e-mail) van een organisatie of persoon, gericht aan de ACADEMIE VOOR BIJZONDERE WETTEN, waarin deze zijn of haar onvrede of ongenoegen uit met het drukwerk, het onderwijs, de docenten, het beleid of een gedraging van of namens de ACADEMIE VOOR BIJZONDERE WETTEN;
2. Klager: Onder klager wordt verstaan degene die een klacht indient;
3. Medewerker: Onder medewerker wordt verstaan ieder personeelslid van de ACADEMIE VOOR BIJZONDERE WETTEN;
4. Leidinggevende: De hoofdverantwoordelijke van de ACADEMIE VOOR BIJZONDERE WETTEN j;
5. Directie: De directeur van de ACADEMIE VOOR BIJZONDERE WETTEN.

### Artikel 2 Doel klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft tot doel om binnengekomen klachten op een adequate en vertrouwelijke manier af te handelen, zodat de klager zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en de herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### Artikel 3 Werking klachtenprocedure

Iedere medewerker die een klacht ontvangt, is verantwoordelijk voor een correcte klachtafhandeling. De medewerker vermeldt op het klachtenformulier de volgende gegevens: datum van ontvangst van de klacht, de naam van de klager, een telefoonnummer van de klager, een samenvatting van de klacht en de naam van de medewerker. Vervolgens geeft de medewerker de klacht door aan zijn leidinggevende. Deze neemt vervolgens contact op met de klager om naar een oplossing te zoeken.

### Artikel 4 Gehanteerde termijnen

De ontvangst van een binnengekomen klacht wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag bevestigd. Binnen uiterlijk 4 weken wordt de klacht afgehandeld, tenzij artikel 6 van toepassing is.

### Artikel 5 Klacht over leidinggevende

Indien de klacht betrekking heeft op een leidinggevende wordt de klacht behandeld door de directie.

### Artikel 6 Onafhankelijke derde

Indien er door de klager en leidinggevende geen oplossing inzake de ingediende klacht kan worden gevonden, kan een door beide partijen goedgekeurde onafhankelijke derde partij een oplossing aandragen. Diens uitspraak is bindend.

**Artikel 7 Vastleggen van klachten**

Iedere afdeling legt binnengekomen klachten vast op de wijze zoals aangegeven in artikel 8. De klachten worden opgeslagen op een daarvoor bestemde locatie.

**Artikel 8 Eisen aan vastlegging**

Naast de gegevens, genoemd in artikel 3, bevat de vastlegging van de klacht ook de oplossing inzake de klacht.