

Flowently Klachtenprocedure

1. Doel van deze klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft als doel om klachten van cursisten op een zorgvuldige, transparante en eerlijke wijze te behandelen. Flowently streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk op te lossen en de kwaliteit van het onderwijs en de dienstverlening continu te verbeteren.

Deze procedure is opgesteld met inachtneming van de beginselen van het Nederlands recht, waaronder:

- zorgvuldigheid
- redelijkheid en billijkheid
- hoor en wederhoor

2. Wat is een klacht?

Een klacht is elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over:

- het onderwijs of de lessen
- de docent of tutor
- de organisatie of communicatie
- administratieve of financiële zaken

3. Informele oplossing (eerste stap)

Flowently moedigt cursisten aan om een klacht eerst informeel te bespreken, bij voorkeur met:

- de betrokken tutor of docent, of
- een medewerker van de administratie van Flowently

Vaak kan een klacht op deze manier snel en in goed overleg worden opgelost.

4. Indienen van een formele klacht

Indien een informele oplossing niet tot tevredenheid leidt, kan de cursist een formele klacht indienen.

4.1 Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient:

- schriftelijk te worden ingediend (per e-mail of brief)
- duidelijk en gemotiveerd te zijn

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de cursist
- datum van indiening
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- relevante data, feiten en betrokken personen

- de gewenste oplossing (indien van toepassing)

5. Ontvangstbevestiging

Flowently bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 7 werkdagen per email.

6. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een bevoegde medewerker of klachtenfunctionaris.
- Indien nodig worden betrokkenen gehoord, conform het beginsel van hoor en wederhoor.
- Flowently handelt onafhankelijk, objectief en vertrouwelijk.

7. Termijn van afhandeling

Flowently streeft ernaar om:

- binnen 4 weken na ontvangst een inhoudelijke reactie te geven

Indien meer tijd nodig is, wordt de cursist hierover tijdig geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

8. Uitkomst en beslissing

De cursist ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing, waarin wordt aangegeven:

- of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is
- welke maatregelen eventueel worden genomen

9. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

10. Externe geschillenregeling

Indien de cursist het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij:

- zich wenden tot een onafhankelijke geschilleninstantie (indien van toepassing), of
- het geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter, conform het Nederlands recht.

11. Toepasselijk recht

Op deze klachtenprocedure is Nederlands recht van toepassing.

12. Slotbepaling

Deze klachtenprocedure is openbaar beschikbaar en kan door Flowently worden aangepast indien wet- of regelgeving daarom vraagt.