



KLACHTENREGELING

FLOREAS ONDERWIJSADVIES

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Floreas Onderwijsadvies klachten zorgvuldig, professioneel en waar mogelijk in goed overleg behandelt.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Floreas Onderwijsadvies: De opdrachtnemer die onderwijsadvies, trainingen, coaching, praktijkondersteuning of interim-diensten verleent.
- Klager: De opdrachtgever, een bevoegde vertegenwoordiger van de onderwijsinstelling of een deelnemer aan een door Floreas Onderwijsadvies verzorgde dienst, die een klacht indient.
- Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening, de bejegening of de administratieve/financiële afhandeling door Floreas Onderwijsadvies.

Artikel 2. Reikwijdte en doel

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten en diensten van Floreas Onderwijsadvies.
2. Het doel van deze regeling is het op een zorgvuldige, professionele en constructieve wijze afhandelen van klachten, het herstellen van de relatie met de opdrachtgever en het continu verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Indieningstermijn: Een klacht dient door de klager binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na afronding van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden ingediend.
2. Wijze van indiening: De klacht dient te worden ingediend via het officiële Klachtenformulier van Floreas Onderwijsadvies, per e-mail of post ter attentie van de directie.
3. Inhoud klacht: De klacht dient ten minste te bevatten:
 - Naam, functie en contactgegevens van de klager/organisatie.
 - Het betreffende nummer van de Overeenkomst van Opdracht (OvO).
 - Een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de feiten, de tekortkoming en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
 - De gewenste oplossing of herstelmaatregel.

Artikel 4. Behandeling van de klacht en termijnen



1. Ontvangstbevestiging: Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier stuurt Floreas Onderwijsadvies een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager.
2. Onderzoek & hoorrecht: Floreas Onderwijsadvies onderzoekt de feiten en omstandigheden van de klacht. Indien nodig worden betrokkenen gehoord voor een nadere toelichting.
3. Inhoudelijke reactie: Floreas Onderwijsadvies informeert de klager zo spoedig mogelijk over de beoordeling van de klacht en de voorgestelde oplossing of herstelmaatregel.
4. Hersteltermijn: Floreas Onderwijsadvies wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van maximaal dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht een passende oplossing of herstelmaatregel voor te stellen en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uit te voeren.
5. Verlenging: Indien voor zorgvuldig onderzoek of uitvoering van een herstelmaatregel meer tijd nodig is, wordt de klager hierover vóór het verstrijken van de termijn geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte verdere afhandelingstermijn.

Artikel 5. Geen opschorting van betaling

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op, zoals tevens is vastgelegd in Artikel 13.1 lid c van de Algemene Voorwaarden.

Artikel 6. Interne klachtbehandeling, herstel en escalatie

1. Interne klachtprocedure: De klager wordt geacht een klacht eerst schriftelijk bij Floreas Onderwijsadvies in te dienen overeenkomstig deze klachtenregeling, zodat Floreas in de gelegenheid wordt gesteld de klacht te onderzoeken en, waar mogelijk, in onderling overleg tot een passende oplossing te komen.
2. Gelegenheid tot herstel: De klager stelt Floreas Onderwijsadvies in de gelegenheid om binnen een termijn van maximaal dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht een passende oplossing of herstelmaatregel voor te stellen en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, uit te voeren.
3. Minnelijk overleg: Gedurende de interne klachtbehandeling spannen partijen zich in om de klacht zorgvuldig en in onderling overleg op te lossen.
4. Mediation: Indien partijen binnen de hiervoor genoemde termijn niet tot een passende oplossing komen, treden zij met elkaar in overleg over inschakeling van een onafhankelijke mediator, voor zover dit passend is bij de aard van het geschil en de tussen partijen geldende afspraken.
5. Externe stappen: Van partijen wordt verwacht dat zij de interne klachtenprocedure en, indien overeengekomen of toepasselijk, mediation eerst doorlopen voordat verdere stappen worden overwogen. Deze bepaling laat wettelijke rechten en bevoegdheden van partijen onverlet.

Artikel 7. Geheimhouding en registratie

1. Alle betrokkenen bij de afhandeling van een klacht zijn verplicht tot geheimhouding van de ontvangen informatie.
2. Floreas Onderwijsadvies registreert de klacht en het afhandelingsresultaat in een besloten dossier. Dit dossier wordt gedurende twee (2) jaar na afhandeling bewaard.