

Klachtenregeling Inti Opleidingen

1. Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doel om een zorgvuldige, transparante en eerlijke behandeling van klachten te waarborgen van deelnemers/cursisten en/of andere betrokkenen bij de opleidingen.

2. Definities

- **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een persoon of organisatie zich heeft gedragen in een bepaalde aangelegenheid, gericht aan de opleiding of instelling.
- **Klagende partij:** De persoon die een klacht indient.
- **Beklaagde partij:** De persoon of afdeling tegen wie de klacht is gericht.
- **Klachtencommissie:** De onafhankelijke commissie die klachten behandelt.

3. Reikwijdte

Deze regeling geldt voor alle deelnemers/cursisten van de opleiding, evenals voor medewerkers en externe partijen die direct betrokken zijn bij het scholingsproces.

4. Indiening van een klacht

- Een klacht moet schriftelijk worden ingediend, per e-mail of via een klachtenformulier.
- De klacht moet ten minste bevatten:
 - Naam, e-mailadres en (indien van toepassing) studentnummer van de klager
 - Omschrijving van de klacht
 - Datum van het voorval
 - Eventuele bewijsmaterialen
- De klacht moet uiterlijk binnen **3 maanden** na het voorval worden ingediend.

5. Behandeling van de klacht

- Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klachtencommissie (de Geschillencommissie) onderzoekt de klacht.

- Beide partijen (klager en beklaagde) worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- Binnen **4 weken** ontvangt de klager een schriftelijke beslissing met motivering.

6. Vertrouwelijkheid

Alle informatie die betrekking heeft op de klacht wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met direct betrokkenen.

7. Geen gevolgen voor klager

Het indienen van een klacht mag nooit leiden tot nadelige gevolgen voor de klager.

8. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de behandeling, kan beroep worden aangetekend bij de externe klachteninstantie of ombudsman.

9. Registratie en rapportage

Alle klachten worden geregistreerd. Jaarlijks wordt er een geanonimiseerde rapportage gemaakt ter verbetering van de kwaliteit van de opleiding.

10. Inwerkingtreding en herziening

Deze regeling treedt in werking op 1-6-2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.