

Procedure klachten

Hoewel onder alle omstandigheden getracht wordt klachten bij de cursisten of derden te voorkomen, dient altijd rekening te worden gehouden met het feit dat over het verloop van de cursussen klachten kunnen ontstaan. In dat geval dient de klager en de behandelaar de volgende procedure te volgen:

- De klager neemt via e-mail of schriftelijk contact op met de opleidingscoördinator van SEVT; de wijze waarop dit plaatsvindt is vrij met dien verstande dat een duidelijke omschrijving van de klacht noodzakelijk is. Daartoe dient de klacht tenminste de navolgende gegevens te bevatten:
 - Naam en bedrijf klager
 - Contactgegevens klager
 - Datum indiening vermeende klacht
 - Aard van de vermeende klacht
 - Datum, tijd en plaats van de vermeende klacht
 - Naam van degene die de vermeende klacht heeft veroorzaakt
- De opleidingscoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.
- Indien een klacht telefonisch wordt ingediend wordt de indiener verzocht de klacht via e-mail of schriftelijk in te dienen bij de opleidingscoördinator.
- In beginsel dienen klachten binnen vijf werkdagen te worden afgehandeld. Indien de aard van de klacht een langere behandelingstermijn rechtvaardigt, wordt de klagende partij in ieder geval binnen diezelfde vijf werkdagen door de opleidingscoördinator geïnformeerd omtrent de voortgang, alsmede de verwachte datum van afhandeling.
- Mocht de afhandeling van de klacht langer dan de beoogde vijf werkdagen in beslag nemen, dan wordt in ieder geval gestreefd naar definitieve afhandeling binnen twintig werkdagen.
- Van de klachten wordt door het secretariaat aantekeningen bijgehouden in een voor dit doel ontworpen klachtenregister. Het secretariaat is tevens verantwoordelijk voor de doorlooptijd van de klacht, terwijl de opleidingscoördinator verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de afhandeling.
- Het eindoordeel van de SEVT wordt altijd schriftelijk of per e-mail ter kennis gebracht van de klagende partij.
- Indien een klagende partij ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich schriftelijk wenden tot de Opleidingscommissie van de SEVT. Deze doet binnen drie kalendermaanden een bindende uitspraak terzake.
- Deze klachtenprocedure maakt onderdeel uit van de cursusmap die elke deelnemer ontvangt.