

Klachtenprocedure

Een deelnemer die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van het instituut of een medewerker van Bouman Coaching, dan wel door een handeling van een medestudent, kan over die handeling een klacht indienen bij de directie.

De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen schriftelijk te worden ingediend, onder overlegging van ter zake van de klacht relevante stukken.

Bij overschrijding van de in het vorige lid genoemde termijn kan tot niet ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan belanghebbende is te wijten, dan wel niet voor zijn risico behoort te komen.

Van de beslissing op de klacht wordt de deelnemer binnen 4 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de directie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van twee jaar. Het dossier is uitsluitend door de directie, door de vertrouwenspersoon en de onafhankelijke derde te raadplegen.

Beroepsmogelijkheid

Wanneer de indiener van de klacht dan wel de persoon wie de klacht betreft het niet eens is met de afhandeling en de besluiten ten aanzien van de klacht, kan hij of zij in beroep gaan bij een onafhankelijke en niet aan de opleiding verbonden deskundige.

Hiertoe kan de deelnemer contact opnemen met het KTNO (Kwaliteit en Toetsing Natuurgerichte Opleidingen) en de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Deze onafhankelijke derde zorgt voor een beoordeling van de klacht volgens de klachtenprocedure van het KTNO. Deze beoordeling is bindend voor beide partijen, en de klacht zal worden afgehandeld in overeenstemming met dit oordeel cq. advies.