

## Klachtenregeling

PIT Actief hecht veel waarde aan tevreden deelnemers en cursisten. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze opleidingen en hebben wij de erkenning van CEDEO aangevraagd. Er kunnen desalniettemin misverstanden ontstaan en indien je ergens ontevreden over bent nodigen wij je nadrukkelijk uit om ons hiervan op de hoogte te brengen. Een gesprek zal nagenoeg altijd tot een voor jou aanvaardbare oplossing leiden.

Mocht dat niet het geval zijn dan heb je de mogelijkheid een klacht in te dienen. Onderstaand vind je alle informatie over hoe je een klacht in kunt dienen en binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten. Hierdoor stellen we je in staat om als cursist volledig je rechten te kunnen doen gelden. Wij zullen de klacht altijd serieus en vertrouwelijk behandelen. Onderstaand kun je lezen hoe de procedure in zijn werk gaat.

### **Definities**

Een *klacht* vormt elke schriftelijke uiting van ontevredenheid of teleurstelling ten aanzien van de dienstverlening, zoals inhoud van het lesmateriaal, administratieve begeleiding en de begeleiding door de docenten. Een *cursist* is elke actieve deelnemer aan een van de lopende opleidingen of cursussen van PIT Actief.

### **Het indienen van een klacht**

Je kunt een klacht schriftelijk bij ons indienen. Om deze zo snel en uitgebreid mogelijk te kunnen behandelen is het noodzakelijk dat je de klacht van de volgende gegevens voorziet:

- Datum van verzending van je schriftelijke klacht.
- Naam, voorletters en volledige adresgegevens.
- E-mailadres.
- De eventuele opleiding of cursus waarop je klacht betrekking heeft.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van je klacht.
- Voorbeelden van de feiten waarop je klacht gebaseerd is.
- Eventuele voorgaande correspondentie of emailberichten die betrekking hebben op je klacht.

Alleen als wij over bovenstaande gegevens beschikken kunnen we adequaat handelen. Stuur je klacht dan aangetekend per post naar:

PIT Actief

Lammenschansweg 144

2321 JX Leiden

blad 2 van 2

Dit dient te gebeuren binnen zes weken na het voorval waarop de klacht betrekking heeft. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### ***Behandeling***

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvang je per email een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat aangegeven dat de klacht in behandeling is genomen en binnen welke periode je een inhoudelijke reactie kunt verwachten – in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging. Wanneer deze termijn vanwege de gecompliceerdheid van de klacht of het verstrekken van onvoldoende relevante gegevens om een objectieve beslissing te nemen niet realiseerbaar is, ontvang je per email een verzoek om aanvullende informatie te verstrekken. Binnen twee weken na ontvangst van deze aanvullende informatie kun je uitsluitel verwachten.

### ***Vertrouwelijkheid en geheimhouding***

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Alle gegevens met betrekking tot een klacht worden gedurende een termijn van drie jaar na afhandeling door PIT Actief bewaard. Deze gegevens zijn geheim en worden op een daartoe passende wijze bewaard.

### ***Externe klachtenmogelijkheid***

PIT Actief zal zich tot het uiterste inspannen om je klacht naar volle tevredenheid af te handelen. Als het niet mogelijk blijkt om tot een bevredigende oplossing te komen, dan heb je de mogelijkheid om je te wenden tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. De uitspraak van de Geschillencommissie is voor ons bindend.