



Klachtenregistratieformulier

Dit formulier is bestemd voor het registreren van klachten n.a.v. de dienstverlening van Onderwijsbureau Semko. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Procedure.

Stap 1: graag ingevuld formulier sturen naar info@semko.nl of naar uw contactpersoon.

Stap 2: Binnen 7 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging met registratienummer.

Stap 3: Uw klacht zal door kwaliteitsmanager/ directie intern en vertrouwelijk worden behandeld; Binnen 15 werkdagen na het ontvangen van de klacht zal er mogelijk additionele informatie bij u worden ingewonnen.

Stap 4: Na het indienen van de klacht neemt de kwaliteitsmanager/ directie binnen zes weken een beslissing naar aanleiding van uw klacht. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen zal de kwaliteitsmanager/ directie u hiervan op de hoogte stellen. Binnen 14 dagen na het indienen van de klacht krijgt u bericht hoe lang het onderzoek zal duren. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer de kwaliteitsmanager/ directie verwacht uitsluitel te geven. Het onderzoek zal nooit langer dan 10 weken duren. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

Stap 5: Mocht u onverhoopt het niet eens zijn met de beslissing van de directie dan is er de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een derde onafhankelijke persoon en wel de heer S. Gortz van COTTUS vakschool te Heerenveen. Na het indienen van de klacht bij de heer S. Gortz zal hij na uiterlijk 8 weken een besluit nemen. Na het indienen van de klacht bij de heer S. Gortz krijgt u een bericht hoe lang het onderzoek zal duren. Tevens zal de heer S. Gortz een indicatie geven wanneer hij uitsluitel kan geven. Het onderzoek en de beslissing zal niet langer duren dan uiterlijk acht weken. Het besluit wat de heer S. Gortz neemt is bindend voor Semko Opleidingen B.V., Semko Lesgeven B.V., en Semko Onderwijs B.V.

Uw gegevens.

Naam van bedrijf : Ingevuld op datum :
Uw naam : Uw functie :
Uw telefoonnummer :

Onze gegevens.

Naam contactpersoon :
Datum 1^{ste} melding :

Klachtgegevens.

Klacht betreft : Materiële schade veroorzaakt door docent;
*Aanvinken a.u.b. Competentieniveau van de docent is beneden niveau;
 Klacht aangaande houding en attitude van de docent;
 Diefstal, seksuele intimidatie, agressie, geweld of intimidatie;
 Klacht aangaande contact met Semko;
 Klacht van organisatorische/administratieve aard;
 Overig, namelijk :

Graag hier een nadere omschrijving van uw klacht. :
Op welke datum heeft het voorval plaatsgevonden ? :
Op welke locatie heeft het voorval zich afgespeeld of :
plaatsgevonden ?
Waren er getuigen bij en/of zijn er hulpdiensten :
aanwezig geweest ?
Wat is uw mening aangaande de oorzaak van het :
voorval / de situatie ?
Wat is in uw gedachte een realistische oplossing van :
uw klacht ?
Heeft u nog opmerkingen n.a.v. deze :
klachtenregistratie ?

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot drie jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens ten alle tijden opvragen. De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.