

Klachtenregeling

Cursist: de persoon die actief een opleiding/cursus volgt bij De Regenboog Academy te Pijnacker. De persoon die besloten heeft te stoppen met de opleiding/cursus valt buiten deze definitie en voor deze persoon is dit reglement niet van toepassing.

Directie: de eigenaar van de Regenboog Academy, te weten mevrouw A.M. van Bilsen.

Docenten: de docenten die in opdracht van de directie de opleiding tot Kindercoach verzorgen, te weten mevrouw A.M. van Bilsen, mevrouw A. Hurkens en mevrouw W. Zweers.

Cursist kan een schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van De Regenboog Academy. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenvolgsysteem. De klacht wordt beoordeeld door de directie en binnen 14 dagen na indiening besproken met indiener. De uitkomst van deze bespreking wordt vastgelegd, waarna zowel directielid als cursist dit ondertekenen. Komt er geen overeenstemming, dan kan een onafhankelijke mediator worden ingeschakeld.

De gegevens van deze mediator zijn:

Twee advocaten
Angelique Bouwens
Mauritslaan 49
6129 EL URMOND

Afhandeling binnen 4 weken. Advies van de mediator is bindend.

Indien het een klacht jegens de docent betreft, wordt de situatie in eerste instantie –binnen 14 dagen na indiening- door de docent/eigenaar besproken met de cursist.

Indien nodig wordt een onafhankelijke mediator ingeschakeld. Afhandeling binnen 4 weken.
Het advies van de mediator is bindend.

In alle situaties zal gehandeld worden vanuit de goede naam van De Regenboog Academy.
Vanzelfsprekend worden alle klachten vertrouwelijk behandeld. Klachten inclusief
opvolgende correspondentie en besluit worden bewaard gedurende 2 jaar.