
KLACHTENREGELING

Vincent de Paul Center Nederland heeft een klachtenregeling voor de masterclass ontworpen. De bedoeling is om duidelijkheid te scheppen over het melden van een klacht en de afhandeling ervan. Een klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Op een klacht wordt binnen 4 weken gereageerd.

1. Klacht bespreken

Wanneer iemand een klacht heeft over de masterclass, wordt de klacht eerst besproken met de direct betrokkene(n). Samen proberen zij tot een goede oplossing te komen.

2. Klacht indienen (intern)

Mochten de direct betrokkenen er samen niet uitkomen, dan kan men zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris, drs. Fr. Broer Huitema, onderwijskundige en bestuurslid Vincent de Paul Center Nederland - portefeuillehouder masterclass, huitema.broer@gmail.com.

3. Klacht indienen (extern)

Mocht ook met de interne klachtenfunctionaris geen goede oplossing worden gevonden, dan kan men zich wenden tot extern klachtenfunctionaris dr. Peter J.M. de Goede, senior wetenschappelijk medewerker WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid), pedegoede@gmail.com.

Het oordeel van de externe klachtenfunctionaris is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door stichting Vincent de Paul Center Nederland snel afgehandeld.

4. Klacht afhandelen

De klachtenfunctionaris monitort het afhandelen van de klacht en legt de klacht en de afhandeling ervan schriftelijk vast.