

### 1. Klachten

Het is mogelijk dat tijdens het onderwijs klachten ontstaan. Druppel Academy neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment en als kans ter verbetering van de kwaliteit. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door een trainer, medewerker of deelnemer van Druppel Academy. Een klacht kan binnen twee weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan Marjo Vermeulen van Druppel Academy. Indien de klacht na twee weken wordt voorgelegd, verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden. Marjo Vermeulen zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

### 2. Klachtenbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden. Marjo Vermeulen stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beide gezamenlijk. Druppel Academy zal uiterlijk binnen veertien dagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen. Indien wenselijk kan een partij zich bij laten staan door een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager en beklagde. Hij bepaalt, binnen de algemene kaders van beroepsprofiel, functiebeschrijving en – protocol, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht. Ook voor de klachtenfunctionaris geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden. De klachtenfunctionaris is mw. Drs. M.C. van Schaik, Ruijsdaelstraat 2, 2021EN in Haarlem.

Druppel Academy streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke ter-

mijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen.

### 3. Klachtenbeoordeling en uitspraak

Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als eventueel de beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van Druppel Academy. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- a) Ongegrond verklaring van de klacht
- b) Opgelost zijn van de klacht
- c) Gegrond verklaren van de klacht.

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Druppel Academy zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van twee jaren bewaren. Wanneer Druppel Academy verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van Druppel Academy.