



# Klachtenprocedure

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Klacht vanuit evaluatieformulier .....	2
Artikel 1: Definities .....	2
Artikel 2: Indienen van een klacht.....	3
Artikel 3: Behandeling van de klacht.....	3
Artikel 4: Uitspraak.....	3
Artikel 5: Ingangsdatum .....	3

## Inleiding

Edupet streeft ernaar om hoogwaardig en professioneel onderwijs aan te bieden binnen de dierenbranche. De feedback die wij ontvangen tijdens evaluaties van onze opleidingen en workshops wordt zeer gewaardeerd en draagt bij aan optimalisatie van ons aanbod. Indien een student niet tevreden is over onze dienstverlening, kan dit bij ons gemeld worden. In deze klachtenprocedure wordt aangegeven hoe een klacht/feedback gegeven kan worden, wat er van ons verwacht mag worden en hoe de afhandeling is gedurende dit proces.

## Klacht vanuit evaluatieformulier

Tijdens lesdagen en na het bekijken van e-learning is er altijd de mogelijkheid om feedback te geven middels een evaluatieformulier. Negatieve feedback die hierop wordt ingevuld, wordt behandeld als een 'simpele klacht'. Dat betekent dat Edupet zal vragen om telefonisch of via de mail contact met je op te nemen om meer te weten te komen over de negatieve feedback, zodat Edupet kan beoordelen of er van de feedback kan worden geleerd en optimalisaties kunnen worden geïmplementeerd.

Het kan voorkomen dat je negatieve feedback uit vanuit andere middelen dan de evaluatieformulieren. Bijvoorbeeld, op sociale media, via de website, vanuit contact met de studiebegeleiding of een andere medewerker van Edupet. Ook in dit geval zal Edupet te allen tijde contact met je opnemen om te vragen om verdere toelichting, en kan Edupet op deze manier ook leren van de feedback.

Soms voldoet contact via de mail of telefonisch niet en is het beter om persoonlijk in gesprek te gaan. Een persoonlijk gesprek kan plaatsvinden met een hiervoor aangewezen medewerker van Edupet of met de studiebegeleiding, afhankelijk van waar de klacht het beste past. Je kan je hiervoor melden bij onze medewerker Tessa Fredriksz via [tessa@edupet.nl](mailto:tessa@edupet.nl) of bij onze studiebegeleiding via [info@edupet.nl](mailto:info@edupet.nl).

Is de klacht met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht schriftelijk indienen volgens de hieronder vermelde schriftelijke klachtenprocedure.

## Artikel 1: Definities

1. Edupet, onderwijsinstelling, hoofdvestiging gevestigd te Veenendaal;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;

3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Edupet of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager wordt hiervoor verwezen naar de **Onderwijs- en Examenreglement** (te vinden in de leeromgeving en op de website van Edupet).

## Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Edupet.
  - Postadres: Edupet, Accustraat 11, 3903 LX Veenendaal t.a.v. Directie / o/v klachtenprocedure
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

## Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 10 werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan de klager gezonden.

## Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak, kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Artikel 5: Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op 1 januari 2024.