

Klachtenregeling

Inleiding

Het management van het Fairfield College vindt tevreden cursisten en opdrachtgevers erg belangrijk en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze diensten. Lesgeven is mensenwerk en waar mensen werken kunnen fouten voorkomen en misverstanden ontstaan. Als u ontevreden bent over uw cursus, één van onze docenten, uw studiemateriaal of welk ander aspect van onze organisatie dan ook, vragen we u met nadruk ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen we altijd serieus en we spannen ons in om samen met u naar een passende oplossing te zoeken.

Wij verstaan onder klacht iedere schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede. Klachten, van welke aard dan ook, behandelen we altijd vertrouwelijk.

Telefonische klachtbehandeling

Klachten kunnen vaak het best worden opgelost in een goed en eerlijk gesprek (telefonisch of in persoon). We vragen u dan ook eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg. We kunnen dan direct over het probleem praten of we kunnen een afspraak maken. Natuurlijk kunt u ook een e-mail sturen om uw klacht aan ons door te geven. U kunt daarvoor ons algemene e-mailadres gebruiken: info@fairfieldcollege.nl. Als de klacht over een specifieke docent gaat, kunt u uw probleem in eerste instantie met deze docent zelf bespreken en samen een oplossing proberen te vinden. In sommige gevallen vindt u dit misschien niet prettig of u heeft het geprobeerd en het heeft niet geholpen. Neem in zulke gevallen contact op met de manager, mevrouw Carla Detti. Als u uw klacht of probleem liever bespreekt met iemand anders binnen onze organisatie kan dat natuurlijk ook. Alle medewerkers zullen uw opmerkingen serieus nemen en er zorgvuldig mee omgaan.

Formele (schriftelijke) klachtmelding

U kunt een klacht ook schriftelijk indienen. Bijvoorbeeld als een gesprek niets heeft opgeleverd of als u vindt dat u het probleem niet in een gesprek kan of wil bepraten. Dit kan met ons klachtenformulier dat u kunt downloaden vanaf onze website www.fairfieldcollege.nl. U kunt het ingevulde formulier opsturen naar de manager, mw C. Detti. Als u moeite heeft met schrijven, kunt u bij de telefonische melding van een kwestie aangeven dat u de klacht wilt laten behandelen volgens de formele klachtenprocedure. Een medewerker van het Fairfield College zal het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek voor u invullen. Dan sturen wij u daarvan twee kopieën, één formulier moet u ondertekenen en naar ons terugsturen.

Verloop van de procedure

Hierna gebeurt het volgende:

1. De manager van het Fairfield College behandelt uw klacht zo snel mogelijk. Zij zal met u en de andere betrokkenen overleggen om een passende oplossing te vinden. Lukt het niet om binnen één week inhoudelijk te reageren dan krijgt u in ieder geval binnen die termijn een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht.
2. Als het nodig is, neemt de manager contact met u op om te overleggen over de verdere stappen, om te vragen om nadere toelichting of verdere informatie.
3. Wij doen ons uiterste best om uw klacht binnen vier weken af te handelen. We informeren u als deze termijn niet haalbaar is en zullen u de reden daarvoor geven. Ook zullen we u vertellen wanneer we verwachten u wel een oplossing te kunnen geven.
4. Na afloop van de klachtenprocedure ontvangt u een brief met daarin de uitkomst van de procedure.

Andere aspecten van de klachtenregeling

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht leggen wij vast. Natuurlijk gaan we zorgvuldig en betrouwbaar met de informatie om. In sommige gevallen is het nodig om extern advies te vragen bij een onafhankelijke instantie. Het Fairfield College zal dit doen bij het College van Arbitrage. Om tot een afgewogen advies te komen zal deze partij ook inzage moeten hebben in (kopieën van) de relevante stukken. Op het klachtenformulier vragen we u om toestemming hiervoor. We vragen deze adviseurs altijd om voor geheimhouding te tekenen. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend, dat wil zeggen dat het Fairfield College verplicht is het advies op te volgen. U heeft altijd het recht om zelf rechtstreeks contact op te nemen met het College van Arbitrage. Dit kan ook als u het niet eens bent met de afwikkeling van de klacht door het Fairfield College of om advies in te winnen.

Als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling van het Fairfield College kunt u uw klacht melden bij de klachtenlijn of het College van Arbitrage van Blik op Werk. Het moet dan gaan over een klacht met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde taal-, KNM- en ONA-aanbod.

Alleen voor cursisten WEB

Voor de cursisten die bij ons lessen volgen via de WEB bestaat een aanvullende klachtenprocedure. Zij kunnen in het geval van een klacht over het Fairfield College rechtstreeks contact opnemen met:

Meldpunt Klachten
Regio Gooi- en Vechtstreek
Postbus 251
1400 AG Bussum

Telefoon: (035) 692 62 02
Email: klachtenmeldpunt@regiogv.nl

Het meldpunt neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en stuurt de klacht naar ons door voor afhandeling. Zodra de klacht bij het Fairfield College binnen is, verwerken wij deze volgens de procedure zoals beschreven in de klachtenregeling hierboven.

Als de uitkomst van de afhandeling van een klacht voor de cursist negatief is, verwijst het Fairfield College de cursist naar De Nationale Ombudsman.

Tijdens de klachtenprocedure mag de cursist altijd hulp krijgen van een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner. Het Klachtenmeldpunt, de gemeente of het Fairfield College moeten de cursist daarop wijzen.

Tenslotte

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee namelijk een tweede kans! We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van ons instituut en we doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.

Versie 4, 13 november 2020

KLACHTENFORMULIER

Als u een formele klacht heeft over het Fairfield College vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar :

Fairfield College
Mw C Detti (vertrouwelijk)
Larenseweg 30
1221 CN Hilversum

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de cursist of
Opdrachtgever

Naam van de docent

Adres

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Datum _____ Handtekening _____

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan een onafhankelijke beroepsinstantie.

CHECKLIST KLACHTAFHANDELING

Naam cursist /
Opdrachtgever _____

Klachtbehandelaar _____

Datum klachtmelding _____

Telefonisch / schriftelijk? _____

Korte beschrijving klacht _____

Datum 1^e terugkoppeling
(binnen **1 week!**) _____

Kopie brief in dossier? Ja / nee

Bevredigend resultaat? Ja / nee

Datum 2^e terugkoppeling
(binnen **4 weken!**) _____

Kopie brief in dossier? Ja / nee

Bevredigend resultaat? Ja / nee

Datum melding bij het College van Arbitrage _____

.....

.....