

Klachtenregeling PCSA

Algemeen

De PCSA streeft naar voortdurende kwaliteitsverbetering. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, horen wij graag van u waarop een gewenste verbetering betrekking kan hebben.

Een klacht

Het is mogelijk dat u een klacht wilt indienen tegen de PCSA. We spreken van een klacht wanneer het handelen van de uitvoerder negatieve gevolgen heeft voor u persoonlijk, en wanneer u van deze gevolgen blijk geeft tegenover de uitvoerder van de PCSA. De PCSA zal er alles aan doen wat u in redelijkheid mag verwachten om uw klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

De klachtenregeling

In deze klachtenregeling staat beschreven welke stappen worden ondernomen bij een klacht. Ook als u geen student meer bent, kunt u nog – uiterlijk 15 werkdagen na afname van de laatste diensten (lesactiviteiten) – een klacht bij de PCSA indienen. De klachtenregeling is bij het secretariaat op te vragen en staat op de website, www.pcsa.nu.

1. Begripsomschrijvingen

- a. Uitvoerders: de heer E. Peirsmans, eigenaar van de PCSA, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51461404; werknemers van de PCSA belast met stafwerkzaamheden; leden van de netwerkorganisatie van de PCSA, die namens de PCSA les geven of de student op andere wijze begeleiden gedurende de opleiding.
- b. Student: de natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de PCSA.
- c. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van de student over de negatieve gevolgen van het handelen van de uitvoerder. De klacht kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de student.
- d. Klager: een persoon of een groep personen, in relatie staand tot de PCSA, die een klacht indient.

- e. Klachtenregeling: de door de PCSA vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.
- f. Klachtenprocedure: de tot de klachtenregeling behorende en door de PCSA vastgestelde klachtenprocedure die door de studenten en de uitvoerder van de dienst dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.
- g. Behandelaar: de leden van de klachtencommissie, te weten (2019) Shirley de Waal (mediator, toetser PCSA) en Tirza Paulus (freelance docent PCSA, buiten het curriculum).

2. Reikwijdte

- 1. De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle studenten van de PCSA.
- 2. De klachtenregeling kan gebruikt worden door studenten, mits de klacht binnen een termijn van 15 werkdagen na beëindiging van de geleverde dienst is ingediend.
- 3. De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de PCSA en de studenten.

3. Procedure bij klachten over de dienstverlening van de uitvoerder en/of de handelswijze of het functioneren van de uitvoerder

Uitgangspunt in de klachtenregeling van de PCSA is dat de klager zich met zijn of haar ongenoegens in eerste instantie wendt tot de uitvoerder in kwestie.

- 1. Behandeling door de uitvoerder: Een student geeft er (mondeling of schriftelijk) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de dienstverlening van de uitvoerder. De uitvoerder tot wie de student zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de student op te lossen. Lukt dit tot tevredenheid van student en uitvoerder dan volgen er geen verdere acties.
- 2. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, dan kan de student een schriftelijke klacht indienen bij de interne klachtencommissie via klachtencommissie@pcsa.nu.

3. Een schriftelijke klacht bevat zo volledig mogelijk:
 - i. de beschrijving van de klacht;
 - ii. de reden waarom het als klacht ervaren wordt;
 - iii. het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken;
 - iv. een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
4. De behandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging van de klacht door de behandelaar uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
6. Zo nodig kan aanvullende relevante informatie door de behandelaar bij derden worden ingewonnen met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.
7. Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een passende optie dan vindt dit gesprek binnen 5 werkdagen plaats. Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
8. Behandelaar handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit bemiddelende gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en uitvoerder te bevestigen.
9. Indien de afhandeling van de klacht door de behandelaar de gestelde termijnen dreigt te overschrijden, stelt de behandelaar de klager daarvan binnen de gestelde termijnen van op de hoogte en geeft een indicatie van het te verwachten uitsluitel.
10. Leidt het gesprek tussen klager en behandelaar niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de behandelaar zijn oordeel over de klacht en over de – in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier.
11. De behandelaar handelt de klacht af, binnen 5 werkdagen na het gesprek, door zowel de klager als de uitvoerder schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, de beoordeling van de klacht en de te nemen c.q. genomen maatregel of actie. Het oordeel is bindend voor de uitvoerder.

4. Toetsing na afhandeling van de klacht.

De behandelaar toetst bij de klager en de uitvoerder of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost. Indien dit niet (geheel) het geval is, dan kunt u in beroep gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.

5. Klachtenregeling, -formulier en -dossier

De PCSA beschikt over de klachtenregeling en klachtenformulier en zorgt voor archivering in het klachtendossier.

6. Rapportage

Schriftelijke klachten worden altijd geregistreerd en 5 jaar gearhiveerd. Daarna worden zij vernietigd. Tot de bij de klacht behorende stukken heeft alleen het secretariaat van de opleiding toegang. Aan de hand van de geregistreerde klachten kan de uitvoerder besluiten tot veranderingen in de handelswijze en/of de procedures die de dienstverlening ten goede komen. Zulks, in verband met de privacy, zonder de details van individuele klagers te kennen.

7. Informatievoorziening klachtenregeling

Alle studenten van de PCSA kunnen de klachtenregeling via de uitvoerder opvragen of downloaden op de website www.pcsa.nu

8. Geheimhouding

De uitvoerder, de klager en de behandelaar zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden.

9. Wijziging klachtenregeling

Deze regeling wordt om de vier jaar vastgesteld en kan tussentijds worden gewijzigd of ingetrokken op voorstel van belanghebbenden.

10. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de uitvoerder naar redelijkheid en billijkheid.
2. Deze versie van de klachtenregeling treedt in werking vanaf 01 januari 2019.

Klachtenformulier PCSA (Een Wordversie is bij het secretariaat op te vragen, contact@pcsa.nu. Of gebruik het gratis programma [Acrobat D/C](#) om het formulier online mee in te vullen.)

Datum ontvangst:	Klachtnummer:
------------------	---------------

Naam klager	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
Email adres	

Omschrijving van de klacht:

Wat wil de klager met klacht bereiken?
--

Acties om tot een oplossing van de klacht te komen:

Handtekening klager:

Handtekening klachtenbehandelaar:

Afhandeling klacht

De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Plaats:

Datum:

Handtekening klager:

Handtekening klachtenbehandelaar:

Handtekening uitvoerder:

Korte duiding uitkomst afhandeling klacht (in te vullen door klachtenbehandelaar):