



Klachtenreglement GOTU-Academie

1. Inleiding

De GOTU-Academie hecht veel waarde aan een veilige, respectvolle en professionele leer- en werkomgeving. Wij vinden het belangrijk dat deelnemers, ouders/verzorgers, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners eventuele klachten op een laagdrempelige en zorgvuldige manier kunnen melden.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten binnen de GOTU-Academie worden behandeld.

2. Doel van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft als doel:

- Het serieus nemen van klachten en signalen;
- Het zorgvuldig behandelen van klachten;
- Het verbeteren van de kwaliteit van onderwijs, begeleiding en dienstverlening;
- Het bijdragen aan een veilige en respectvolle omgeving voor iedereen.

3. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- Deelnemers;
- Ouders/verzorgers;
- Medewerkers;
- Vrijwilligers;
- Samenwerkingspartners;
- Andere betrokkenen bij de GOTU-Academie.

4. Waarover kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan betrekking hebben op onder andere:

- Gedrag of communicatie van medewerkers, vrijwilligers of deelnemers;
- Begeleiding of onderwijs;
- Discriminatie, intimidatie of ongewenst gedrag;
- Veiligheid;
- Organisatorische zaken;
- Privacy of vertrouwelijkheid;
- Andere zaken die verband houden met activiteiten van de GOTU-Academie.

5. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.

Contactgegevens:

E-mail: info@gotuacademie.nl

Adres: Bezettingslaan 60-1 , 9728EK Groningen

Telefoon: 0626865560

Bij het indienen van een klacht vragen wij om:

- Naam en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- Datum en eventuele betrokken personen;
- Eventuele relevante documenten of informatie.

Anonieme klachten kunnen worden behandeld, maar dit kan de afhandeling beperken.

6. Behandeling van de klacht

Stap 1 – Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht ontvangt de melder binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Stap 2 – Onderzoek

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Indien nodig worden betrokkenen gehoord en kan aanvullende informatie worden opgevraagd.

Stap 3 – Afhandeling

De GOTU-Academie streeft ernaar om binnen 4 weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren. Indien meer tijd nodig is, wordt de melder hierover geïnformeerd.

7. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

8. Ongewenst gedrag en veiligheid

Klachten met betrekking tot discriminatie, intimidatie, agressie, geweld of ander ongewenst gedrag worden met extra zorgvuldigheid behandeld.

De GOTU-Academie behoudt zich het recht voor om passende maatregelen te nemen indien de veiligheid of het welzijn van deelnemers of medewerkers in het geding is.

9. Registratie van klachten

Klachten worden geregistreerd voor interne kwaliteitsverbetering. Deze registratie wordt vertrouwelijk behandeld.

10. Slotbepaling

In situaties waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van de GOTU-Academie.

De GOTU-Academie behoudt zich het recht voor dit reglement te wijzigen indien noodzakelijk.