

Klachtenrecht De Kleine Tiki

De Klachtencommissie van De Kleine Tiki bestaat uit de directie van De Kleine Tiki; directeuren dhr. M.M. Hoefsloot en J.A. Hoefsloot. Incidenteel, afhankelijk van de ingediende klacht, kent de interne klachtencommissie een uitbreiding met een jurist en/of andere deskundigen. De Klachtencommissie van De Kleine Tiki komt, in principe, bijeen indien een melding van een klacht is ingediend. (Deze regeling is tevens gepubliceerd op de website van De Kleine Tiki).

De klager, die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of besluiten die door een lid van het personeel of een groepsgeenoot jegens hem zijn verricht dan wel genomen, heeft het recht hierover een klacht in te dienen bij de directie van De Kleine Tiki.

Indien naast de interne klachtencommissie de behoefte bestaat ook een onafhankelijke derde te raadplegen, dan kunnen particulieren zich wenden tot De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl. Zakelijke klanten kunnen zich wenden tot [de commissie kwaliteitshandhaving](http://de.commissie.kwaliteitshandhaving) van de NRTTO.

Procedure

Een melding betreffende een klacht dient schriftelijk te worden neergelegd bij de Klachtencommissie De Kleine Tiki. Hiertoe volgt de klager de volgende procedure:

1. De klacht dient, voor zover mogelijk, door de klager gemeld en besproken te zijn met de groepsdocent of trainer. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht geeft de klager aan welke oplossingen hij/zij heeft getroffen en wat de resultaten hiervan waren.
2. In samenwerking met de groepsdocent of trainer worden vervolgstappen bepaald en wordt de directie van De Kleine Tiki ingeschakeld.
3. De klacht wordt omschreven en per e-mail toegezonden aan de directie van De Kleine Tiki via milo@dekleinetiki.nl
4. De klacht wordt schriftelijk en met redenen omkleed binnen vier werkweken nadat de genoemde handelingen zijn verricht, ingediend bij de directie van De Kleine Tiki. Bij overschrijding van de genoemde termijn ten gevolge van omstandigheden die de klager niet kunnen worden verweten, blijft de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht op die grond achterwege.
5. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en aan een aantal minimumeisen te voldoen. Het bevat minstens:
 - Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
 - Naam van de groepsdocent of trainer, studiejaar en lesplaats;
 - Studentnummer / (factuurnummer) van de klager;
 - De datum
 - Aanduiding van de persoon en / of het organisatieonderdeel tegen wie de klacht gericht is;
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht en een aanduiding van wat de klager wil bereiken.

De klager ontvangt binnen 1 week een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin hem de verdere procedure wordt uitgelegd.

6. De directie onderzoekt de klacht, waarbij de klager gelegenheid geboden wordt om zijn klacht mondeling toe te lichten. Hierbij wordt ook de mogelijkheid om te komen tot een minnelijke schikking onderzocht. Een eventuele minnelijke schikking wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.
 7. Binnen 4 weken na het horen ontvangt de klager bericht van de directie van De Kleine Tiki naar aanleiding van zijn klacht. Indien de termijn van 4 weken niet haalbaar is dan ontvangt de klager voordat de termijn van 4 weken is verstreken een aangepaste termijn.
 8. Alle klachten gericht aan de Klachtencommissie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de directie van De Kleine Tiki heeft inzicht in het klaagschrift.
 9. Indien het oordeel van de directie van De Kleine Tiki niet leidt tot tevredenheid, is er voor de klager beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. In dit geval kan door particulieren contact worden opgenomen met De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Zakelijke klanten kunnen zich wenden tot de commissie kwaliteitshandhaving van de NRTO. Deze komt tot een bindende uitspraak voor beide partijen.
 10. De directie van De Kleine Tiki draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling. Ingediende klachten en wijze van afhandeling worden voor deduur van 5 jaar bewaard.
-