

ELEOFLORA OPLEIDING H&F

Klachtenregeling



©Eleoflora
Opleiding H&F - 2024



1. Begripsbepaling

- 1.1. Student: de (rechts)persoon die de opleiding volgt.
- 1.2. Directie: de directie van Eleoflora, Eleonora van Nieuwenhoven.
- 1.3. Melding: een uiting van ongenoegen aan Eleoflora over de wijze waarop Eleoflora zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan de opleiding– heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
- 1.4. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Eleoflora zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan de opleiding– heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.3) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

- Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle opleidingen, cursussen, bijscholingen, excursies en workshops van Eleoflora.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een student doet binnen één week nadat student de gebreken heeft geconstateerd schriftelijk (per post of per mail) een 'melding' van ongenoegen bij de directie. Gebruik hiervoor het bijgevoegde formulier klachtenregeling
- 3.2. De directie heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal contact opgenomen worden met de student en zullen nadere afspraken gemaakt worden over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden. Van de mondelinge (telefonische) terugkoppeling wordt een opname/verslag gemaakt.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de student is afgehandeld, meldt de student dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de student rechten ter zake verliest.
- 3.7. Eleoflora zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de student. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden. Van de mondelinge (telefonische) terugkoppeling wordt een opname/verslag gemaakt.
- 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
 - De naam, het adres van de indiener;
 - De dagtekening;
 - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
 - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden (aangetekend) verzonden naar:
Eleoflora - t.n.v: Eleonora van Nieuwenhoven
Vlagtwedderstraat 54 - 9545 TD Bourtange

Eleoflora neemt alleen schriftelijke (aangetekende) meldingen en klachten in behandeling. Eleoflora adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

3.09. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

3.10. Eleoflora heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

4. Geen verplichting tot behandeling

- 4.1. Eleoflora is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
 - de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de opleiding;
 - hierover door student reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
 - deze langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- 4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) zo ook schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

- 5.1. Eleoflora draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

- 6.1. De directie van Eleoflora bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- 6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3. De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- 6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten minste 4 weken opschorten.
- 6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) zo ook schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7. De directie, dan wel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9. De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling Eleoflora".
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Eleoflora en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3. Ongeacht deze regeling blijven de bepalingen gelden, die zijn beschreven in de Algemene Voorwaarden Eleoflora gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te onder nummer op

8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- 8.1. Deze Klachtenregeling Eleoflora is door Eleoflora vastgesteld op 10-12-2023.
- 8.2. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 10-12-2023.
- 8.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4. Geschillen, die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- 8.5. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Groningen.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Indien Eleoflora de klacht naar tevredenheid van de student heeft afgehandeld, dan wel wanneer de student aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.