

# Klachtenregeling Expertisecentrum Fortho

Het Expertisecentrum Fortho hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Als je ontevreden bent over onze producten of diensten, dan willen wij dat graag zo snel mogelijk oplossen. Hieronder beschrijven wij de procedure rondom eventuele klachten.

**1. Ben je niet tevreden over (een onderdeel van) een training?**

Fijn als je het ons **direct laat weten** zodat we kunnen kijken hoe we er snel iets aan kunnen doen. Contactpersoon: Claudia van der Put, [C.E.vanderPut@uva.nl](mailto:C.E.vanderPut@uva.nl), 020-5251437.

**2. Ben je niet tevreden met de manier waarop we jouw onvrede of klacht hebben opgepakt?** Dan kun je contact opnemen met onafhankelijk klachtenfunctionaris

Marije van der Werf. Stuur hiervoor een e-mail naar:

[klachten@expertisecentrumfortho.nl](mailto:klachten@expertisecentrumfortho.nl).

3. De onafhankelijk klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris bespreekt samen met jou wat je wensen zijn rondom de klacht en de afhandeling van de klacht. Daarbij wordt besproken met wie ze de klacht deelt. Pas na jouw mondelinge of schriftelijke toestemming deelt de klachtenfunctionaris de klacht met het Expertisecentrum Fortho. Als het Expertisecentrum Fortho dat nodig vindt, dan kunnen zij de klacht met derden delen. Is dat het geval bij jouw klacht? Dan wordt dat voorafgaand met je besproken.

4. De onafhankelijk klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe. Ze hoort eerst jouw verhaal en vraagt daarna het Expertisecentrum Fortho om een reactie. Dit gebeurt alleen als je toestemming hebt gegeven om de klacht voor te leggen aan het Expertisecentrum Fortho. Wil je geen bemiddeling, maar slechts advies van de klachtenfunctionaris? Dat kan dat ook. Komt er een gesprek tussen jou en het Expertisecentrum Fortho? Dan kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn.

5. De onafhankelijk klachtenfunctionaris geeft geen oordeel, maar bemiddelt. Zij mag de directie adviseren.

6. **Wil je een oordeel over je klacht?** Dan is de directie bevoegd om een oordeel te geven. De directie mag je naar de onafhankelijk klachtenfunctionaris verwijzen, voordat zij een oordeel geeft over je klacht.

7. **Heb je een verzoek voor financiële compensatie ingediend?** De directie van het Expertisecentrum Fortho beoordeelt dan je verzoek. Als je geen klacht hebt

ingediend bij de klachtenfunctionaris, kan de directie wel zelf de klachtenfunctionaris om een onafhankelijk advies vragen over de gevraagde compensatie. Als er sprake is van een financiële compensatie, dan is het bedrag nooit hoger dan de kosten van de geboekte training of opleiding bij het Expertisecentrum Fortho.

8. De onafhankelijk klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen drie weken een eerste reactie van het Expertisecentrum Fortho aan je terug te koppelen. Verder streeft de klachtenfunctionaris ernaar om een klacht binnen acht weken af te ronden. Is er meer tijd nodig? Dan informeert de klachtenfunctionaris jou en het Expertisecentrum Fortho hierover.
9. **Ben je na de bemiddeling van de klachtenfunctionaris nog niet tevreden?** Ook dan kun je een oordeel vragen aan de directie.