



KLACHTENPROCEDURE

Indien u klachten heeft over zaken met betrekking tot de organisatie, accommodatie, lessen/ cursussen, docenten, etc. vragen wij u die zo spoedig mogelijk te melden. Op deze wijze kunnen we snel actie ondernemen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- Dien uw klacht mondeling in bij Henk Brouwer.
- Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij PMO: t.a.v. 'de klachtencommissie', Onderduikersweg 2A, 8346 KP De Bult
- U kunt de klacht tevens indienen via onze website; www.paardmensonderwijs.nl/klachten
- De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend. Uiteraard worden alle klachten vertrouwelijk behandeld.
- De aard van de klacht(en) wordt/ worden centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.
- PMO bewaart gegevens maximaal 2 jaar, maar nooit langer dan voor het doel noodzakelijk is.
- Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord namens PMO. Indien er langere tijd nodig is om uw klacht te onderzoeken, zal dit eveneens binnen twee weken schriftelijk met u gecommuniceerd worden. Tevens zal aangegeven worden waarom de afhandeling langer duurt en zult u op de hoogte gesteld worden van het termijn waarop uitsluitel verwacht wordt.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord PMO, dan kunt u uw klacht uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij de onderwijs geschillen. Deze kunt u vinden op www.onderwijsgeschillen.nl
- 'Onderwijs Geschillen' zal u binnen twee weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld. Het oordeel van 'Onderwijs Geschillen' is bindend.

Geef uw vragen, klachten en ideeën met betrekking tot organisatie, accommodatie, lessen/ cursussen, docenten, etc. door aan de medewerkers van PMO. Wij kunnen dan verbeteringen in gang zetten!
