



ELEKTRONISCHE SAMENWERKINGSACADEMIE (ELSA)

KLACHTENPROCEDURE

ARTIKEL 1: WAT WORDT VERSTAAN ONDER EEN KLACHT

1. Een klacht is een hoorbare uiting van ontevredenheid over het proces of de inhoud van een opleiding aangeboden door de Elektronische Samenwerkingsacademie (hierna: ELSA).

ARTIKEL 2: INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. De klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de ELSA backoffice van Stichting Optimale Samenwerking. Indienen kan via het e-mailadres: helpdesk@inkis.nl

- a. ELSA is een opleidingsinstituut geaffilieerd aan het expertise bureau Stichting Optimale Samenwerking.
- b. Als een deelnemer aan een opleiding van de ELSA een klacht heeft over het proces van de opleiding of inhoud van de opleiding, kan men zich wenden tot de ELSA backoffice van Stichting Optimale Samenwerking.
- c. Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Berichtgeving hierover vindt uitsluitend plaats tussen de partijen zonder vermeldingen op o.a. sociale media.

ARTIKEL 3: BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De ELSA backoffice bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 10 werkdagen.
2. De ELSA backoffice verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de ELSA backoffice beschikt.
3. Uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht stelt de ELSA backoffice de klager in de gelegenheid om zijn/ haar klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

ARTIKEL 4: UITSPRAAK

1. Binnen acht weken na het horen van de klacht neemt de ELSA backoffice een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en wijze van afhandeling van de klacht.
2. Als de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij/ zij zich wenden tot de Chief Information Officer (CIO) en hoofd HR (Arnoud Entken) via a.entken@optimalesamenwerking.nl