



## Klachtenformulier en -procedure

Naam cursist: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

In te vullen door de Snijschool:

Ontvangen door: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Omschrijving klacht:

De Rotterdamse Snijschool beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling is in overeenstemming met de eisen die het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs daaraan stelt.

Klachten van cursisten kunnen via email of telefonisch bij de directie worden gemeld. Telefonisch kan dit op werkdagen tussen 8.30 uur en 12.00 uur. De cursist ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het formulier een reactie van de directie. Als er meer tijd nodig is, wordt de cursist daarover geïnformeerd. Ingediende klachten worden gedurende twee jaar bewaard.

Als de klacht niet tot tevredenheid van de cursist wordt opgelost, kan de cursist in **beroep** bij de **klachtenfunctionaris**. Dit is een onafhankelijke functionaris die door bemiddeling tot een oplossing tracht te komen. Als na uiterlijk 4 weken na ontvangst van het beroep blijkt dat bemiddeling niet lukt, doet de klachtenfunctionaris een bindende uitspraak.

De klachtenfunctionaris voor de Rotterdamse Snijschool is mevrouw Reen Pouwels. Mevrouw Pouwels is deskundig op het gebied van kwaliteit (beroeps)onderwijs.