



Klachtenprocedure Conferentie GAAF 2025!

1. Doel en Toepassingsgebied

Deze klachtenprocedure is opgesteld om deelnemers aan de conferentie een duidelijke en toegankelijke manier te bieden om klachten in te dienen. Het doel is om eventuele klachten volgens een vaste procedure af te handelen.

2. Definities

- **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een deelnemer met betrekking tot de organisatie, inhoud, faciliteiten of andere aspecten van de conferentie.
- **Deelnemer:** Iedere persoon die de onderwijsconferentie bijwoont, inclusief sprekers, bezoekers en vrijwilligers.

3. Indienen van een klacht

3.1. Tijdstip

Een klacht kan worden ingediend tijdens of binnen 7 dagen na afloop van de conferentie.

3.2. Wijze van indienen

Deelnemers kunnen een klacht indienen via:

- **E-mail:** Stuur een e-mail naar info@conferentiegaaf.nl
- **Schriftelijk:** Stuur een brief naar het volgende adres: Koers VO, t.a.v. Conferentie Gaaf 2025, Schiekade 34, 3032AJ, Rotterdam

3.3. Inhoud van de klacht

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam, contactgegevens en, indien van toepassing, de organisatie van de deelnemer.
- Een duidelijke beschrijving van de klacht.
- Datum en, indien relevant, het tijdstip waarop de situatie plaatsvond.
- Eventuele aanvullende documentatie (zoals foto's of andere bewijsstukken).

4. Behandeling van de klacht

4.1. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging waarin wordt aangegeven dat de klacht in behandeling is genomen.



4.2. Onderzoek en beoordeling

- De organisatie onderzoekt de klacht zorgvuldig.
- Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de indiener of betrokkenen.
- De klacht wordt beoordeeld door een aangewezen medewerker van de conferentieorganisatie.

4.3. Reactietermijn

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een inhoudelijke reactie. Als meer tijd nodig is voor het onderzoek, wordt dit schriftelijk gecommuniceerd, inclusief een nieuwe reactietermijn.

5. Oplossingen en maatregelen

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, stelt de organisatie passende maatregelen voor om het probleem op te lossen. Mogelijke oplossingen zijn onder andere:

- Het aanbieden van excuses.
- Het herstellen van een fout of probleem.
- Het nemen van preventieve maatregelen om herhaling te voorkomen.

6. Beroep

Als de indiener het niet eens is met de reactie op de klacht, kan hij/zij binnen 14 dagen na ontvangst van het antwoord beroep aantekenen.

7. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de gegevens.

8. Contactgegevens

Voor vragen over deze klachtenprocedure of voor het indienen van een klacht:

- E-mail: info@conferentiegaaf.nl
- Telefoon: 010-4842576
- Adres: Koers VO – Schiekade 34, 3032AJ, Rotterdam

Slotbepaling

Deze klachtenprocedure wordt verstrekt aan alle deelnemers van de conferentie via de officiële website en kan op verzoek worden opgevraagd.