



ALGEMENE KLACHTENPROCEDURE

- Artikel 1: De instelling stelt een klachtencoördinator aan waar mondelinge en schriftelijke klachten op datum worden geregistreerd.
- Artikel 2: De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.
- Artikel 3: Mondelinge (telefonische) klachten worden als ze eenvoudig van aard zijn direct door de klachtencoördinator afgehandeld.
- Artikel 4: Bij mondelinge (telefonische) klachten die gecompliceerder van aard zijn, verzoekt de klachtencoördinator de klager de klacht schriftelijk in te dienen.
- Artikel 5: Als de klacht direct met de lesgeldinning te maken heeft, hetzij intern of via het incassobureau, dan speelt de klachtencoördinator de klacht direct door aan de debiteurenadministratie en wordt daarvoor de geldende procedure gevolgd.
- Artikel 6: Als de klacht gaat over ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie, dan wordt de klacht doorgespeeld aan de vertrouwenspersoon of in het geval dat het een schriftelijke klacht betreft aan de klachtencommissie.
- Artikel 7: De klachtencoördinator registreert zoveel mogelijk gegevens over de klacht en bespreekt met de directie de te volgen gang van zaken. Als een betrokken afdelingshoofd, projectleider of docent wordt gevraagd actie te ondernemen, dient deze na afhandeling, de klachtencoördinator te rapporteren over de resultaten.
- Artikel 8: De klachtenafhandeling wordt aan het eind van de procedure aan de klager schriftelijk bekend gemaakt.
- Artikel 9: De klachtencoördinator maakt aan het eind van elk cursusjaar een overzicht van de klachten, de afhandeling en het tijdpad die de gehele procedure per klacht in beslag heeft genomen.
- Artikel 10: Klachten over de bestuurder worden voorgelegd aan de voorzitter van de raad van toezicht.
- Artikel 11: In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de bestuurder.

Klachtencoördinator: Froukjen van der Wal Vertrouwenspersoon (extern): Sonja Jansen
--