

DUC Klachtenreglement

Dutch University College gaat er van uit dat professionele opleiders/therapeuten/tutores en deelnemers die trainingen, opleidingen en studieprogramma's volgen, in staat zijn om klachten in eerste instantie samen op te lossen. Mocht dit niet zo zijn, dan hanteert Dutch University College de volgende procedure.

Toepassing

De klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten die Dutch University College levert.

Doelstelling van de procedure

- Duidelijk beschrijven van de wijze waarop Dutch University College met klachten om gaat en deze afhandelt;
- Een zodanige klachtenregeling te formuleren, dat klantontevredenheid leidt tot zodanige actie dat het ontevreden gevoel van de klant wordt geminimaliseerd, zowel in het belang van de klant als in het belang van Dutch University College;
- Dat het intern bespreken van klachten en de afhandeling daarvan tot verbeterpunten leidt.

Definities

Klacht: een schriftelijk (ook: per email) kenbaar gemaakt bezwaar of ontevredenheid over geleverde diensten of over bejegening door personeel. Deze uiting kan betrekking hebben op de inhoud van de dienst zelf, maar ook op de wijze waarop de dienst is geleverd.

Klachtencommissie: een commissie van door Dutch University College aangestelde personen die op oproepbasis bij elkaar komt ten einde een bindende uitspraak te doen over een door de student geuite klacht. De commissieleden zijn niet verbonden aan Dutch University College, noch middels dienstverband, noch als freelancer. De namen van de leden van de klachtencommissie en de contactgegevens zijn verkrijgbaar via de decaan.

Vertrouwenspersoon: een door Dutch University College aangestelde persoon tot wie een student zich kan richten in het geval hij of zij een klacht in vertrouwen wil bespreken.

De vertrouwenspersoon hoort de student aan en kan advies geven. Tevens kan de vertrouwenspersoon – uitsluitend met toestemming van de student- de klacht namens de student, of in diens bijzijn, met de directie bespreken. De vertrouwenspersoon is niet verbonden aan Dutch University College, noch middels dienstverband, noch als freelancer. Naam en contactgegevens zijn verkrijgbaar via de decaan.

Uitvoering klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk of per email te worden gericht aan de directie van Dutch University College: H.W. Iordensweg 89, 7384 AJ Wilp (Gld.) info@dutchuniversitycollege.nl (t.a.v. directie).

Bij een telefonische klacht wordt de student gevraagd deze schriftelijk in te dienen. Alle klachten zullen vrouwelijk worden behandeld.

De klacht wordt door het bureau van de decaan gearchiveerd en de student ontvangt binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst, waarbij de termijn vermeld wordt waarbinnen er inhoudelijk op de klacht zal worden gereageerd. Normaliter is dit 4 weken na ontvangst van de klacht. Wanneer een langere reactietijd nodig blijkt wordt dit met redenen omkleed en schriftelijk bevestigd. De klacht wordt door de directie behandeld. Deze stelt de betrokkenen in de organisatie en de studiebegeleider op de hoogte van de klacht.

De directie neemt contact op met de student en bespreekt de inhoud van de klacht met hem/haar. Indien nodig, hoort de directie ook de betrokkenen uit de organisatie.

De reactie van de directie op de klacht wordt teruggekoppeld naar de student.

Vervolg

1. Indien aan de orde, verneemt de student van de directie of en tot welke acties de klacht heeft geleid of zal leiden.

2. Als er aanleiding is tot het geven van een genoegdoening, wordt hiertoe een voorstel gedaan.

3. De klacht dient binnen 4 weken te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn omdat er langer onderzoek nodig is, wordt de student hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven wat de reden is van het uitstel. Ook wordt vermeld wanneer de directie verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Beroepsmogelijkheid

Indien de student niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij beroep instellen bij de klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtencommissie van Dutch University College. De samenstelling van de klachtencommissie en het adres zijn beschikbaar via het secretariaat. In voorkomend geval kan een onafhankelijke derde worden ingeschakeld, indien de klachtencommissie niet tot overeenstemming komt met de klager. Als onafhankelijke derde is aangewezen Drs. Wouter Hasselaar PhD. (onderwijskundige/mediator).

De student stuurt een kopie van deze klacht naar de directie van Dutch University College.

De klachtencommissie stelt zowel de student als Dutch University College in de gelegenheid om zich te laten horen over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met partijen afzonderlijk als met beiden tegelijkertijd. De klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroep partijen hiertoe uitnodigen.

De klachtencommissie doet een uitspraak inzake het beroep binnen 4 weken na ontvangst van het beroep. Indien een langere reactietijd noodzakelijk is, worden partijen daarvan in kennis gesteld, met redenen omkleed.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend en eventuele consequenties worden door partijen binnen 4 weken afgehandeld.

Aangemelde klachten en de hierop ondernomen acties worden vastgelegd in een klachtenregistratiesysteem en dienen als management informatie voor bijsturing van het beleid. De bewaartermijn voor de gehele klachtenprocedure omvat 2 jaar.