

Klachtenprocedure Wood&Co

Wood&Co streeft naar een veilige, professionele en transparante leeromgeving. Mocht er toch een klacht ontstaan, dan hanteren wij de volgende procedure:

1. Klacht over opleiding of docent

Bij klachten over de inhoud van de opleiding of over een docent wordt de student aangemoedigd om eerst in gesprek te gaan met de betrokkene. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan de klacht binnen 10 werkdagen schriftelijk worden ingediend per e-mail of post.

Wood&Co bevestigt de ontvangst van de klacht en geeft binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie. Indien nodig kan de student daarna een onafhankelijke mediator inschakelen, zoals hieronder beschreven.

2. Klacht over medestudent

Indien een klacht over een medestudent niet onderling kan worden opgelost, wordt verzocht dit zo spoedig mogelijk bij een docent te melden. De docent zal binnen 5 werkdagen een gesprek aangaan met de betrokken student. Indien nodig volgt een bemiddelingsgesprek waarbij de docent optreedt als mediator.

3. Onafhankelijke geschillenregeling

Wanneer een klacht niet in goed overleg kan worden opgelost, kan de student de klacht voorleggen aan een onafhankelijke mediator:

Mr. P.C. Brand
Utrechtsestraat 310, gebouw B46
6812 AR Arnhem

Deze mediator is niet verbonden aan Wood&Co en zal op onafhankelijke wijze het geschil beoordelen. Beide partijen verklaren zich akkoord met de behandeling door deze mediator. De uitspraak is bindend voor Wood&Co. Indien de student in het gelijk wordt gesteld, neemt Wood&Co de kosten van de mediation voor haar rekening.

4. Vertrouwelijkheid, registratie en bewaartermijn

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Indien meer tijd nodig is voor de behandeling van een klacht, worden betrokkenen schriftelijk geïnformeerd met uitleg en een tijdsinschatting. Alle klachten en uitspraken worden geregistreerd en minimaal vijf jaar bewaard.