

Procedure bij klachten

Gelukkig hebben we hier nog geen ervaring mee maar indien een student een klacht heeft over de inhoud van de opleiding, een docent of een mede-student is praten met de betrokkene(n) een eerste stap en zal in 99 van de 100 gevallen leiden tot een oplossing. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert kunnen onderstaande stappen worden genomen.

1. Klacht over de inhoud van de opleiding en/of een docent.

Indien deze situatie zich voordoet en een gesprek levert niet het gewenste resultaat kun je de klacht nogmaals indienen, maar dan schriftelijk en binnen 10 werkdagen. Dat kan per mail of per post. De docenten van Wood&Co zullen met elkaar overleggen en binnen 10 werkdagen na binnenkomst van de klacht schriftelijk reageren.

Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan de betreffende student binnen 10 werkdagen na ontvangst reactie van Wood&Co contact opnemen met een door hem/haar gekozen, officieel geregistreerde, mediator. De kosten hiervan zijn voor rekening van de student. De onafhankelijke mediator zal trachten beide partijen tot elkaar te brengen en naar een voor beide partijen acceptabele oplossing te werken. Als op deze wijze het geschil ook niet opgelost kan worden kan de zaak per direct aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter, tenzij de wet anders voorschrijft.

De klacht zal vanuit beide partijen 100% vertrouwelijk worden behandeld. Indien één der beide partijen meer tijd nodig heeft dan genoemde periode zal de wederpartij schriftelijk en met redenen omkleedt worden geïnformeerd. Daarnaast dient een reële indicatie van nog benodigde tijd te worden gegeven.

2. Klacht over andere student

Indien deze situatie zich voordoet en een gesprek met de andere student is niet mogelijk of levert niet het gewenste resultaat op, dan dient per zo spoedig mogelijk één van de docenten van Wood&Co op de hoogte te worden gesteld.

De docent zal binnen 5 werkdagen een gesprek aangaan met de andere student. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt zal de docent binnen 5 werkdagen een voorstel tot gesprek doen en als mediator aan het gesprek deelnemen.

De klacht zal vanuit alle drie de partijen 100% vertrouwelijk worden behandeld. Indien één der partijen meer tijd nodig heeft dan genoemde periode zullen de andere partijen schriftelijk en met redenen omkleedt worden geïnformeerd. Daarnaast dient een reële indicatie van nog benodigde tijd te worden gegeven.

3. Vertrouwenspersoon

Wood&Co heeft een vertrouwenspersoon aangesteld die in alle voorkomende gevallen ingeschakeld kan worden. Dit betreft de heer Mr. P.C. Brand te Westervoort, kantoorhoudende aan Het Vergun 26, 6931 KD te Westervoort.

Indien partijen niet tot een akkoord weten te komen is de uitspraak van de heer Brand bindend.

4. Afhandeling

Klachten zullen te allen tijde worden geregistreerd en minimaal vijf jaar worden bewaard.