

KLACHTENREGELING VBOT

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle studenten en cursisten van VBOT die ontevreden zijn over (onderdelen van) de dienstverlening van VBOT. Het kan gaan om onder andere:

- de inhoud of organisatie van het onderwijs;
- begeleiding, communicatie of bejegening door medewerkers of docenten;
- examinering, beoordeling en studievoortgang;
- administratieve afhandeling, facturatie of andere afspraken.

Het doel van deze regeling is om klachten op een zorgvuldige en eerlijke manier af te handelen, zodat de kwaliteit van het onderwijs en de dienstverlening van VBOT kan worden bewaakt en verbeterd.

2. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- VBOT neemt elke formele klacht serieus en behandelt klachten zorgvuldig en professioneel.
- Een student mag ontevreden zijn en dit bespreken; dat hoeft niet meteen een formele klacht te zijn.
- Het indienen van een formele klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de positie van de student binnen de opleiding.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die voor de afhandeling noodzakelijk betrokken zijn, krijgen inzage in de inhoud van de klacht.
- Het indienen van een klacht bij VBOT is kosteloos. Voor het voorleggen van een geschil aan De Geschillencommissie kunnen kosten gelden; deze zijn beschreven in het reglement van De Geschillencommissie

3. Eerst in gesprek (informele fase)

In veel gevallen kan een probleem of misverstand worden opgelost door het direct te bespreken met de betrokken persoon of afdeling, bijvoorbeeld:

- de docent of trainer;
- de bpv-begeleider;
- de studiebegeleider;
- de backoffice.

De student wordt aangemoedigd om dit eerst te doen. VBOT vindt het belangrijk dat signalen en onvrede in een vroeg stadium bespreekbaar zijn en waar mogelijk in goed overleg worden opgelost.

Als een student na deze gesprekken vindt dat het probleem niet naar tevredenheid is opgelost, kan de student ervoor kiezen een ****formele klacht**** in te dienen volgens onderstaande procedure.

4. Wanneer spreken we van een formele klacht?

Er is sprake van een formele klacht als:

- de student in zijn of haar bericht ****duidelijk aangeeft**** dat het om een klacht gaat, bijvoorbeeld door te schrijven:
 - "Ik dien hierbij een klacht in", of
 - "Ik wil een officiële klacht indienen", of
- de directie van VBOT, gezien de aard of ernst van de situatie (bijvoorbeeld veiligheid, discriminatie of ernstige bejegening), besluit om een melding als formele klacht te behandelen.

Berichten waarin een student alleen vragen stelt, zijn ontevredenheid uit of "moppert", maar niet duidelijk aangeeft een klacht te willen indienen, worden in principe als ****signaal**** behandeld en niet als formele klacht. Deze worden zo goed mogelijk opgepakt en opgelost via de normale communicatiekanalen.

5. Formele klacht indienen

Een formele klacht wordt bij voorkeur ****schriftelijk**** ingediend, zodat helder is wat de klacht is en wanneer deze is ingediend. De student kan dit op twee manieren doen:

Per e-mail

Naar: ****student@vbot.nl****

Onder vermelding van: "Klacht – [naam student] – [opleiding]"

Vermeld in de tekst duidelijk dat het om een klacht gaat (bijvoorbeeld: "Ik dien hierbij een klacht in.").

Per post

Naar: VBOT B.V.

t.a.v. Directie – Klacht

Orfeoschouw 24

2726 JD Zoetermeer

VBOT adviseert om een per post verzonden klacht ****aangetekend**** of met verzendbewijs te versturen. VBOT is niet verantwoordelijk voor poststukken die door de postbezorger niet (tijdig) worden afgeleverd. De datum van feitelijke ontvangst bij VBOT geldt als startdatum van de klachtenbehandeling.

In de klacht vermeldt de student in ieder geval:

- naam en contactgegevens (e-mailadres en/of telefoonnummer);
- opleiding en, indien van toepassing, leerbedrijf of locatie;
- een duidelijke omschrijving van de klacht (wat is er gebeurd, wanneer, waar en wie waren betrokken?);
- wat de student al heeft gedaan om het probleem op te lossen;
- wat de student graag als oplossing of uitkomst zou zien. Een klacht kan ook namens meerdere studenten gezamenlijk worden ingediend, mits dit duidelijk in de klacht wordt aangegeven.

6. Ontvangstbevestiging

VBOT stuurt de student altijd een ****ontvangstbevestiging**** van een formele klacht: Bij klachten per e-mail: een bevestiging per e-mail naar het afzenderadres en bij klachten per post: een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging (bijvoorbeeld per e-mail, als een adres bekend is) of per post.

VBOT streeft ernaar de ontvangstbevestiging ****binnen vijf werkdagen**** na ontvangst van de klacht te versturen. In deze bevestiging staat in ieder geval:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de klacht;
- een indicatie van de verdere procedure en de verwachte termijn voor inhoudelijke reactie (in principe binnen vier weken).

7. Behandeling van de klacht

De formele klacht wordt in principe behandeld door of namens de directie van VBOT. Indien nodig kan een onafhankelijke medewerker of externe deskundige worden gevraagd om mee te kijken, bijvoorbeeld als de klacht een direct betrokkene betreft.

Bij de behandeling van de klacht geldt:

- VBOT kan aanvullende informatie vragen aan de student of andere betrokkenen;
- student en, indien relevant, betrokken medewerker(s) krijgen de gelegenheid om hun kant van het verhaal toe te lichten (hoor en wederhoor);
- waar mogelijk zoekt VBOT samen met de student naar een oplossing of passende maatregel.

VBOT streeft ernaar om een formele klacht ****binnen vier weken**** na ontvangst af te handelen. Als dit door omstandigheden niet mogelijk is, ontvangt de student binnen die termijn bericht met uitleg en een nieuwe, realistische termijn.

8. Uitkomst van de klacht

De uitkomst van de klacht wordt ****schriftelijk**** (meestal per e-mail) aan de student meegedeeld. In deze reactie staat in ieder geval:

- een samenvatting van de klacht;
- welke stappen zijn gezet bij de behandeling;
- het oordeel van VBOT over de klacht (gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond);
- eventuele maatregelen of verbeteracties die VBOT naar aanleiding van de klacht neemt.

Indien van toepassing wordt ook aangegeven welke vervolgstappen de student nog kan nemen.

9. Registratie en bewaartermijn

VBOT registreert formele klachten in een klachtenregister. In dit register worden in ieder geval vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- naam (en indien van toepassing: opleiding) van de student;
- aard van de klacht;
- datum en wijze van afhandeling;
- eventuele genomen maatregelen.

Klachten en bijbehorende documenten worden gedurende een redelijke termijn bewaard, in lijn met de geldende privacywetgeving (AVG) en het interne bewaarbeleid van VBOT. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en voor kwaliteitsverbetering.

10. Externe geschillencommissie

(De Geschillencommissie) Als de student van mening is dat de klacht na afhandeling door VBOT niet naar tevredenheid is opgelost, kan de student – conform de ****NRTO Algemene Voorwaarden Consumenten**** het geschil voorleggen aan ‘De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen’.

De voorwaarden, termijnen en eventuele kosten voor het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie zijn vastgelegd in het reglement van De Geschillencommissie en in de NRTO Algemene Voorwaarden Consumenten. De student wordt geadviseerd deze informatie vooraf goed te lezen.

Informatie over De Geschillencommissie en de NRTO-voorwaarden is te vinden via:

- de website van VBOT (klachten- en geschilleninformatie);
- de NRTO Algemene Voorwaarden Consumenten die bij inschrijving ter beschikking worden gesteld.

11. Slotbepaling

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet of niet volledig voorziet, beslist de directie van VBOT op een manier die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van deze regeling en de NRTO Algemene Voorwaarden Consumenten.