

## **KLACHTENPROCEDURE**

Om klachten te kunnen signaleren en voor te zijn is de coordinator iedere leszaterdag aanwezig.

Klachten over 'n lokaal/docent/lesinhoud/andere studenten worden aan de directeur gemeld. Uiterlijk 1mnd nadat de klacht zich heeft voorgedaan.

De directeur bevestigt de klacht direct en kan ook 'n voorstel doen ter verbetering

Als dit niet meteen mogelijk is geeft de directeur een voorlopig overzicht van de procedure en verwachte responstijd. Een klacht moet binnen 8 weken zijn afgehandeld. Indien meer tijd nodig wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Bij bezwaar tegen de uitspraak kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie en zullen alle stukken over de klacht (nu een geschil) zo snel mogelijk naar de klachtencommissie worden gestuurd.

De klachtencommissie is een onafhankelijke groep van 3 personen die door de directeur is aangewezen. De voorzitter hiervan is de heer Peter Godefrooij, ir. drs.

Als de klager van mening is dat deze commissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden.

De uitslag van de klachtencommissie is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties worden door Upgraders in Art snel afgehandeld.

De directeur registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van 2 jaar.

De klachtencommissie registreert de geschillen.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.