

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Artikel 1: Definities**

- 1.1 Instituut: VHCN, Ampsenseweg 15, 7241 ND Lochem.
- 1.2 Klager: afnemer van een educatieve dienst van het VHCN, ook wel student of cursist genoemd.
- 1.3 Klacht: uiting van ongenoegen over het instituut of de inhoud van een educatieve dienst of de wijze waarop (in een voorkomend geval) de educatieve dienst geleverd dan wel educatie gegeven wordt.
- 1.4 Onder klacht wordt ook verstaan: een klacht als gevolg van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of pesten.
- 1.5 Onder klacht wordt niet verstaan: een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen.
- 1.6 Aanstichter: de vermeende persoon of reden die ten grondslag ligt aan het ongenoegen van klager.

### **Artikel 2: Persoonlijk overleg**

- 2.1 Nadat het ongenoegen is ontstaan, dient klager zich in eerste instantie te wenden tot de aanstichter van het probleem.
- 2.2 Binnen tien werkdagen na melding zal een afspraak voor mondeling overleg tussen klager en aanstichter worden gepland, waarin aandacht wordt besteed aan de klacht en de reden van het ontstaan.
- 2.3 Uitgangspunt van het gesprek is een eventueel misverstand recht te zetten dan wel een oplossing naar ieders tevredenheid te vinden.
- 2.4 Indien klager zich niet wil of kan richten tot aanstichter of tijdens het persoonlijke gesprek geen passende oplossing vindt, kan een officiële klacht worden ingediend.

### **Artikel 3: Indienen van een klacht**

- 3.1 De klacht dient uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan schriftelijk (per post of e-mail) te worden ingediend bij de directie van het VHCN.
- 3.2 De klacht dient in ieder geval de volgende gegevens te bevatten:
  - a. naam, adres, woonplaats klager
  - b. telefoonnummer en e-mailadres klager
  - c. een heldere beschrijving van de klacht en de context waarin de klacht is ontstaan
  - d. datum en ondertekening.
- 3.3 Bij het ontbreken van gegevens of niet tijdig indienen kan de klacht mogelijk niet in behandeling worden genomen.
- 3.4 Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### **Artikel 4: Behandeling van de klacht**

- 4.1 De directie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen aan klager.
- 4.2 De directie onderzoekt de klacht en verstrekt binnen vier weken alle relevante informatie, waarover zij met betrekking tot de klacht beschikt, aan klager.
- 4.3 Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie klager in de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
- 4.4 Is meer tijd nodig om de klacht te onderzoeken dan wordt klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer uitsluitel verwacht mag worden.
- 4.5 De directie zal de klacht te allen tijde vertrouwelijk behandelen en objectief beoordelen.

## **Artikel 5: Uitspraak**

- 5.1 Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. Beoordeling van de klacht houdt in dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. De beslissing wordt schriftelijk aan klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
- 5.2 De klacht is afgehandeld zodra klager heeft aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is behandeld. Zonder tegenbericht binnen veertien dagen na dagtekening beslissing beschouwt de directie de klacht als afgehandeld.

## **Artikel 6: Afhandeling**

- 6.1 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd, welke gegevens gedurende een periode van twee jaar worden bewaard.
- 6.2 Aan het indienen van een klacht bij het VHCN zijn geen kosten verbonden. Dit geldt niet voor een mogelijke vervolprocedure.
- 6.3 Indien klager het niet eens is met de uitspraak, kan hij zich wenden tot de persoon geschillencommissie.
- 6.4 Voor het overige is de geschillenregeling, zoals beschreven in artikel 17 van de Algemene voorwaarden VHCN van kracht.

## **Artikel 7: Ingangsdatum**

- 7.1 Bovenstaand klachtenreglement is van kracht sinds 1 april 2024.
- 7.2 De directie behoudt zich het recht voor wijzigingen in dit reglement aan te brengen.

## **Contactgegevens**

VHCN  
T.a.v. directie  
Ampsenseweg 15  
7241 ND Lochem  
secretariaat@vhcn.nl  
www.vhcn.nl