



Klachtenreglement Welkin B.V.

Welkin B.V. gaat er van uit dat de in geval van conflicten tussen studenten, docenten, medewerkers en directie er voldoende gelegenheid is tot gesprek en bemiddeling en dat dit ook de eerste stap is bij het oplossen van die conflicten.

1. Klachten indienen

- a. Als een conflict niet naar tevredenheid wordt opgelost dan is het mogelijk om een officiële klacht in te dienen. Dit doe je door een klachtenbrief te sturen aan de directie van Welkin B.V. (Professor Bronkhorstlaan 10G86, 3723 MB Bilthoven en via email info@welkin.nl).
- b. In deze brief staat minimaal vermeld:
 - Dat het een klacht betreft;
 - Korte omschrijving van het voorval waarop deze klacht betrekking heeft;
 - De datum en van het voorval;
 - De locatie van het voorval;
 - Namen van de betrokkenen.

2. Klacht bevestigen en in behandeling nemen

- a. Een klacht dient zo spoedig mogelijk na het voorval waarop deze betrekking heeft, maar in ieder geval binnen een termijn van 3 maanden schriftelijk te worden ingediend bij de directie. Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen.
- b. De directie bevestigt binnen 7 werkdagen de ontvangst van deze brief.
- c. Klachten worden binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Indien nader onderzoek moet worden gedaan, geeft de directie van Welkin B.V. uitsluitel over de verder behandeling van de klacht.
- d. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Gehoord worden

- a. De directie van de Welkin B.V. stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, hiervan wordt een verslag gemaakt dat zowel door de klager alsook de directie van Welkin B.V. en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt ondertekend.

4. Klachtendossier

- a. De directie van Welkin B.V. draagt zorg voor een klachtendossier waarin klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld 5 jaar bewaard worden.

5. Klachten waarbij directie betrokken is.

Klachten waarbij de directie betrokken is, worden behandeld door de vertrouwenspersoon.



6. Uitspraak

De directie verklaart de klacht in haar uitspraak:

- a. Niet ontvankelijk, dan wel;
- b. Ongegrond, dan wel;
- c. Gegrond.

De uitspraak vermeldt de gronden waarop het oordeel berust. De directie brengt zowel de klager als de aangeklaagde op de hoogte van het oordeel en gaat eventueel over tot sancties.

7. Sancties m.b.t. studenten

De directie van de opleiding kan met betrekking tot studenten tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. Waarschuwing;
- b. Berisping;
- c. Ontzegging van de toegang tot met name genoemde onderdelen van het onderwijs;
- d. Ontzegging van gebruik van met name genoemde voorzieningen;
- e. Intrekking van de inschrijving dan wel opzegging van de studieovereenkomst, waarbij betalingsverplichtingen tot datum intrekking gehandhaafd blijven.

8. Sancties m.b.t. medewerkers/ingehuurde docenten

De directie van de opleiding kan met betrekking tot medewerkers/ingehuurde docenten tot één of meerdere van de volgende maatregelen besluiten:

- a. Waarschuwing;
- b. Berisping;
- c. Schorsing;
- d. Opzegging van de lesovereenkomst dan wel beëindiging van het contract.

9. Beroep

Voor klachten die na deze klachtenprocedure niet naar tevredenheid zijn opgelost bestaat er de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de geschillencommissie van het NRTO.

Bekijk de procedure en contactgegevens op deze website:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/branches/branches-overzicht/nrto-nederlandse-raad-voor-training-en-opleiding/>

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor Welkin B.V.