



Klachtenregeling De Upstarter

Indien je niet tevreden bent over de Cursus, of de gang van zaken dan gaat onze klachtenregeling van kracht. Het doel van de regeling is om een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Daarmee wordt het belang van jou als Student gediend, maar ook het belang van de school namelijk het creëren van een veilige leeromgeving en het geven van hoogwaardig onderwijs. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: De Upstarter ontvangt signalen die hen kan ondersteunen bij het verbeteren van de inhoud van de Cursus en/of de omgang met haar studenten.

Voor zover met een hoofdletter geschreven woorden in deze klachtenregeling niet worden gedefinieerd, hebben ze de betekenis die daaraan wordt toegekend in artikel 1.1 van de Algemene Voorwaarden Cursussen van De Upstarter.

Waarover kun je een klacht indienen?

Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van deelnemers, toepassing van maatregelen, beoordeling van deelnemers, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie en geweld.

Bij wie kan ik een klacht indienen?

In het algemeen geldt de regel dat een klacht eerst door de Student met degene die de klacht betreft wordt besproken. Indien dit niet binnen tien (10) Werkdagen een naar oordeel van de Student bevredigende oplossing oplevert, legt de Student zijn of haar bezwaren voor aan de in het Inschrijfcontract vermelde coördinator van de Cursus. Indien ook dit niet binnen tien (10) Werkdagen een bevredigende oplossing oplevert, kan de Student zijn of haar klacht indienen bij De Upstarter. De Upstarter zal zich inspannen samen met de Student tot een bevredigende oplossing te komen.

Toch niet tevreden over de oplossing?

Indien De Upstarter naar het oordeel van de Student ook geen bevredigende oplossing voor de klacht biedt, kan de Student aan De Upstarter een verzoek tot bindend advies doen. In dat geval verzoekt De Upstarter het in het Inschrijfcontract vermelde adviesorgaan een bindend advies over de klacht uit te brengen. Dit adviesorgaan is een onafhankelijke derde partij die klachten objectief behandelt. Zodra het adviesorgaan haar bindend advies heeft gegeven wordt dit advies binnen twintig (20) Werkdagen door De Upstarter opgevolgd.

De kosten voor het uitbrengen van dit bindend advies worden tot een bedrag van € 750,- volledig door De Upstarter gedragen. Voor kosten boven de € 750,- maar tot € 1.000,- geldt een eigen bijdrage van de Student van € 100,-. Indien de kosten voor het bindend advies meer dan € 1.000,- bedragen treden De Upstarter en de Student hierover met elkaar in overleg.



Wat registreren wij van je klacht?

- De klacht;
- De nadere omschrijving van de klacht;
- De indieningsdatum van de klacht (vanaf melding aan je coördinator);
- De eventuele gevoerde correspondentie over de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De eindbeoordeling van de klacht.

De Upstarter bewaart deze gegevens tot twee (2) jaar na afhandeling van de klacht.

Overig

De Upstarter streeft er naar jouw klacht binnen dertig (30) Werkdagen op te lossen. Helaas kan het soms langer duren, in dat geval zal De Upstarter zich inspannen om alsnog zo spoedig mogelijk de klacht op te lossen.

Deze klachtenprocedure sluit niet uit dat je je tot een overheidsrechter kan wenden.