

Heb je een klacht over het onderwijs?

Transition Academy van DRIFT (hierna 'TAC') doet er alles aan om de kwaliteit van haar opleidingen te bewaken en je een optimale leerervaring te bieden. Soms gaat het echter mis, dat kan gebeuren. Bijvoorbeeld omdat je leervraag toch niet goed aansluit bij de inhoud van een opleiding. In de meeste gevallen wordt tot tevredenheid van alle partijen snel een oplossing gevonden. Soms lukt dat helaas niet. Dan is het goed dat onderstaande klachtenprocedure bestaat.

Klachtenprocedure

Klachten over de aan jou geleverde zaken en/of diensten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering* schriftelijk gemotiveerd bij de directie van DRIFT te worden ingediend. Gebeurt dit niet op deze wijze of binnen deze termijn dan ga je akkoord met het geleverde en doe je afstand van alle rechten en bevoegdheden die je op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan. Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Een klacht dient in ieder geval te bevatten:

1. Je naam en adres
2. Dagtekening
3. Een duidelijke omschrijving van je klacht
4. Datum, tijd en plaats van de levering
5. De reden waarom je bezwaar maakt
6. Ondertekening

Klachten worden binnen 14 dagen na dagtekening van ontvangst van de klacht in behandeling genomen en afgehandeld.

Klachtencommissie

Indien je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan kan je een beroep indienen bij de klachtencommissie van DRIFT. Dit is een onafhankelijke commissie die bestaat uit personen die, anders dan deelname aan deze commissie, geen (zakelijke) relatie hebben met DRIFT of het onderwijs van DRIFT.

Een bezwaar tegen de afhandeling van je klacht dient uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening van het antwoord van de directie van DRIFT, schriftelijk gemotiveerd aan de klachtencommissie te worden meegedeeld. Indien dit niet op deze wijze of op deze termijn gebeurt, gaan we ervan uit dat je akkoord gaat met de afhandeling van de klacht en afstand doet van alle rechten en bevoegdheden die je op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan.

De klachtencommissie bestaat uit:

- Dr. Gijs van Oenen (associate professor in philosophy ESPhil)
- Drs. Ton van der Pijl (Voorzitter)
- Vacature

De klachtencommissie neemt binnen 4 weken na dagtekening van ontvangst van het beroep deze in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen.

Indien de behandeling van een klacht langer tijd nodig heeft dan vastgestelde termijn, dan wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijke duur van het uitstel.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

U kunt uw klacht sturen naar:

Prof. dr. D.A. Loorbach
Directeur DRIFT
DRIFT
Postbus 1738 – room T16-53
3000 DR Rotterdam
The Netherlands
of via e-mail naar:
drift@drift.eur.nl

U kunt uw beroep sturen naar:

Klachtencommissie DRIFT
DRIFT
Postbus 1738 – room T16-53
3000 DR Rotterdam
The Netherlands
of via e-mail naar:
drift@drift.eur.nl

(* Bijvoorbeeld na afloop van cursusmodule of -dag)