

## Klachtenprocedure Nascholing VCN (definitief TT 24-04-2015)

### Preambule

De onder auspiciën van de VCN plaatsvindende na- en bijscholingsactiviteiten (bijv. Nazomerconferentie, inhoudelijk deel Jaarconferentie) worden door het bestuur geëvalueerd, meestal aan de hand van een onder de deelnemers gehouden enquête. In deze evaluaties wordt aandacht besteed aan de algemene opzet, thematiek, wijze van doceren, inclusief de prestatie van de uitvoerende (gekwalficeerde) docenten. De evaluaties vormen zo een essentieel instrument van kwaliteitszorg met betrekking tot het cursusaanbod.

Daarnaast bestaat een klachtenprocedure voor individuele cursisten die menen dat een docent of organisator zich jegens hen persoonlijk ongewenst heeft gedragen of een onjuiste beslissing heeft genomen of dat anderszins niet aan hun gerechtvaardigde verwachting is voldaan. NB De procedure geldt niet voor bezwaren tegen *algemene* regelingen.

Te denken is aan:

- vormen van ongewenst gedrag: een agressieve, discriminerende of (seksueel) intimiderende bejegening;
- het ernstig in gebreke blijven van de docent voor wat betreft de prestatie die verwacht had mogen worden, bijv. het niet of te laat verschijnen zonder bericht en/of gegronde reden, het niet of onvoldoende behandelen van het voor het studie-onderdeel aangekondigde onderwerp;
- een onterechte beoordeling van het studieresultaat, bijv. het ten onrechte onthouden van een certificaat;

- problemen met onderwijsruimte en andere faciliteiten, bijv. plaats van de cursus is onvindbaar.
- problemen met voorlichting en correspondentie voorafgaand aan de cursus, bijv. onduidelijkheid, niet reageren op vragen, etc.

## Procedure

Aanbevolen wordt dat de klager eerst met de betrokken docent of organisator van de cursus tot een oplossing probeert te komen. Indien dit niet lukt, of indien vanwege bepaalde drempels een gesprek niet mogelijk of zinvol is, dan kan de klager binnen 20 werkdagen na het bewuste voorval een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de VCN-klachtencoördinator:

dhr. D. (Désiré) de Rooij

Hendrick van Avercampweg 25

1191 EW Ouderkerk a/d Amstel

tel. 06-24867753

email: [dhs@dedero.nl](mailto:dhs@dedero.nl)

De klachtencoördinator zal vervolgens een afschrift van de klacht sturen aan degene(n) tegen wie de klacht gericht is (hoor en wederhoor). Deze wordt in de gelegenheid gesteld binnen 20 werkdagen te reageren op de klacht. Tevens informeert de coördinator de betrokkenen over de procedure inclusief de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld, t.w. maximaal 40 werkdagen.

Na ontvangst van het verweerschrift bestudeert de klachtencoördinator het dossier en verzamelt alle relevante informatie en wint eventueel nadere informatie in bij de klager. Dit dossier wordt tezamen met een advies voorgelegd aan de voorzitter van de VCN, die een beslissing neemt over de klacht en, bij toewijzing, over een eventuele genoegdoening (bijv. restitutie cursusgeld, of het aanbieden van een alternatieve cursus).

De klager en beklagde worden binnen 40 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over het standpunt van de voorzitter.

Het standpunt wordt vastgelegd in het klachtdossier.