

### Klachtenprocedure GreenTouch Education

#### 1. Inleiding

GreenTouch Education streeft ernaar een hoge kwaliteit van onderwijs en diensten te bieden. Mocht een student echter ontevreden zijn over een aspect van de opleiding, dan biedt deze klachtenprocedure een duidelijke route om de klacht in te dienen en te laten behandelen.

#### 2. Definities

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over een specifiek aspect van de opleiding, zoals inhoud, organisatie, faciliteiten, docenten of ondersteunend personeel.
- Klager: De student of persoon die de klacht indient.

#### 3. Informele Fase

Studenten worden aangemoedigd om klachten in eerste instantie informeel te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld door direct contact op te nemen met de betrokken docent of medewerker om de kwestie te bespreken en tot een oplossing te komen. Als de informele aanpak niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de student een formele klacht indienen:

#### 4. Formele Klachtindiening

Indien een klacht niet tot een wederzijds acceptabele oplossing leidt kan een officiële klacht intern worden ingediend. Indienen van de Klacht:

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij GreenTouch Education.  
De klacht moet de volgende informatie bevatten:
  - Naam van de klager;
  - Datum van indiening;
  - Duidelijke omschrijving van de klacht;
  - Eventuele relevante documenten of bewijsstukken;
  - Gewenste oplossing of uitkomst;

#### 5. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

#### 6. Bevestiging en Behandeling

**Bevestiging:** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging, inclusief informatie over de verdere procedure en een geschatte termijn voor de behandeling van de klacht.

**Onderzoek:** De klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie, die bestaat uit interne en, indien nodig, externe leden. Tijdens het onderzoek kan de klager worden gevraagd om aanvullende informatie te verstrekken.

**Beslissing:** Binnen 20 werkdagen na bevestiging van de ontvangst van de klacht neemt de klachtencommissie een beslissing. Als meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld met uitleg en een nieuwe termijn.

De beslissing en eventuele maatregelen worden schriftelijk gecommuniceerd aan de klager.

#### 7. Externe klachtregeling

Pas als ook een klacht via de interne klachtenregeling niet tot een wederzijds acceptabele oplossing leidt, kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie van de NRTO en kan de klachtenregeling via de Geschillencommissie van de NRTO worden gevolgd. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor GreenTouch Education.

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

#### 8. Documentatie en Evaluatie

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard. De documentatie wordt jaarlijks geëvalueerd om verbeteringen in de opleiding en diensten door te voeren.

