

Reglement Klachtenprocedure

Academisch Talencentrum

Universiteit Leiden

Artikel 1	Begripsomschrijving
1.1	Klager: een persoon of een groep van personen behorende tot de klanten van het Academisch Talencentrum, die een klacht voorlegt aan het Academisch Talencentrum.
1.2	Klant: een persoon of een groep van personen die zich heeft ingeschreven en geregistreerd staat als cursist voor een van de cursussen van het Academisch Talencentrum of tegen een vergoeding gebruikt maakt van een van de andere diensten van het Academisch Talencentrum.
1.3	Hoofd Academisch Talencentrum: de persoon die eindverantwoordelijk is voor en leiding geeft aan het Academisch Talencentrum.
1.4	Medewerker: iedere persoon die door dienstverband of op andere wijze verboden is aan het Academisch Talencentrum of diensten verleend onder verantwoordelijkheid van het Academisch Talencentrum. Bij behandeling van een klacht wordt het Academisch Talencentrum als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
1.5	Klacht: Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of nalaten van het Academisch Talencentrum of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden ten behoeve van klanten van het Academisch Talencentrum verrichten.

Artikel 2	Indienen van een klacht
2.1	Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan: - de klant - zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger - natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
2.2	De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
2.3	Bij intrekking van de klacht door de klager is het hoofd Academisch Talencentrum bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
2.4	Een klacht dient schriftelijk en per post te worden ingediend.
2.5	De klager dient de klacht in bij het hoofd Academisch Talencentrum.

- 2.6 De indiener van de klacht ontvangt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
- 2.7 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
- 2.8 Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft een half jaar of langer geleden heeft plaatsgevonden of klager bekend is geworden. Het hoofd Academisch Talencentrum kan hierop een uitzondering maken. Een dergelijk besluit wordt inhoudelijk gemotiveerd.

Artikel 3 Behandelen van de klacht

- 3.1 De klacht zal in behandeling worden genomen door een klachtencommissie. Deze klachtencommissie is samengesteld uit drie personen; 1) het hoofd Academisch Talencentrum, 2) een sectiecoördinator van een andere taalsectie dan die waaronder valt de cursus waarvoor de klager staat ingeschreven en 3) een docent die werkzaam is bij een andere Faculteit dan Geesteswetenschappen, waarvan het ATC onderdeel uitmaakt.
- 3.2 Het hoofd Academisch Talencentrum is voorzitter van de klachtencommissie. De overige leden worden door hem aangewezen.
- 3.3 Indien de klacht betrekking heeft op het hoofd Academisch Talencentrum, maakt deze geen deel uit van de klachtencommissie. Zijn plaats in de klachtencommissie wordt in voorkomende gevallen ingenomen door een sectiecoördinator van een andere taalsectie dan die waaronder valt de cursus waarvoor de klager staat ingeschreven. Deze sectiecoördinator wordt aangewezen door de decaan van de Faculteit der Geesteswetenschappen. De bevoegdheden, taken en verplichtingen die krachtens deze regeling aan het hoofd Academisch Talencentrum zijn toegewezen, zullen door deze sectiecoördinator worden uitgevoerd.
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een docent en/of medewerker, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk te reageren.
- 3.5 Indien een klacht betrekking heeft op een medewerker en/of docent, worden de klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of één van beide partijen hierom verzoekt.

Artikel 4 Inwinnen van inlichtingen

- 4.1 De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden.
- 4.2 De klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten aanzien van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is/zijn.

Artikel 5 Inzagerecht

- 5.1 Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage recht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 6 Beslissing

- 6.1 De klachtencommissie stelt de klager binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de klacht. De klachtencommissie kan deze termijn gemotiveerd verlengen. Het Academisch Talencentrum informeert de klager of er maatregelen genomen zullen nemen naar aanleiding van de klacht en zo ja, welke maatregelen dat zullen zijn.
- 6.2 Het hoofd Academisch Talencentrum kan besluiten de klacht ter consultatie voor te leggen aan de directeur bedrijfsvoering van de Faculteit der Geesteswetenschappen van de Universiteit Leiden. Hiervan wordt de klager op de hoogte gesteld. Het oordeel van deze directeur bedrijfsvoering is voor partijen bindend.

Artikel 7 Slotbepalingen

- 7.1 De klachten zullen aan het eind van ieder cursusjaar worden geëvalueerd op afhandeling en doorlooptijd en indien nodig worden ingedeeld op basis van de aard van de klacht. Vervolgens worden de klachten gearchiveerd en gedurende drie jaar na indiening van de klacht bewaard.
- 7.2 Het hoofd Academisch Talencentrum zal door middel van een algemene kennisgeving het bestaan van deze regeling bekend maken.
- 7.3 Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van het Academisch Talencentrum (www.hum.leidenuniv.nl/talencentrum/).