

Campus Orleon

Protocol vragen en klachten

Vragen

Contact: campus@orleon.nl / 06 25 57 59 57 t.a.v. Floor Basten

Vragen worden zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 5 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Campus Orleon per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Klachten

Adressering: campus@orleon.nl t.a.v. Floor Basten

Klachten worden schriftelijk ingediend. Klachten worden zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 5 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Campus Orleon per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Op de klacht wordt binnen vier weken gereageerd.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Campus Orleon, nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager diens rechten terzake verliest.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat als dan zal worden trachten te worden opgelost met behulp van mediation. Femke Geijssel (f.geijssel@nso-onderwijsmgt.nl) zal als onafhankelijke derde partij optreden. Haar oordeel is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties zullen door Campus Orleon snel worden afgehandeld.

In laatste instantie kan het geschil voor worden gelegd aan een rechter. Als dan zal de rechtbank te Arnhem exclusief bevoegd zijn.

Klachten en de afhandeling daarvan worden geregistreerd en voor een termijn van één jaar bewaard.