



# **Klachtenregeling voor externen**

## **Hotelschool Den Haag**

### **1. Doel van de procedure**

Het doel van deze regeling is het structureren van het proces van behandeling van externe klachten binnen Hotelschool Den Haag. Door deze structurering dienen klachten zodanig te worden behandeld dat:

- de klager zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van het incident waarover geklaagd werd.

### **2. Definities**

(Externe) klacht: de mededeling van een natuurlijke persoon of rechtspersoon die geen student of medewerker van Hotelschool Den Haag is, waaruit blijkt dat deze niet tevreden is met de wijze waarop Hotelschool Den Haag, een medewerker die handelt namens Hotelschool Den Haag of een student van Hotelschool Den Haag zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Klager: degene die een klacht heeft ingediend.

Medewerker: medewerker van Hotelschool Den Haag.

### **3. Reikwijdte**

3.1 Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij Hotelschool Den Haag.

3.2 Deze procedure is niet van toepassing op een melding of een klacht van een medewerker of een student over een interne aangelegenheid. Deze klachten zijn geregeld in respectievelijk het Medewerker Handboek en het Studentenstatuut.



#### **4. Indiening en behandeling van een klacht**

4.1 Klachten, alsmede een eventueel verzoek om een voorziening, worden schriftelijk en met redenen omkleed binnen 6 weken nadat de betreffende handelingen of besluiten zijn verricht c.q. zijn genomen, bij het College van Bestuur ingediend.

4.2 De klager ontvangt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging waarin de klacht wordt omschreven en waarin de procedure vermeld staat. Indien mogelijk wordt in deze brief de klacht reeds afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, wordt aangegeven op welke termijn de klager een antwoord kan verwachten.

4.3 De klager ontvangt uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd antwoord van het College van Bestuur.

4.4 De termijn als bedoeld in artikelen 4.3 kan worden uitgesteld in geval van factoren die het beantwoorden van de klacht vertragen en die buiten de macht van Hotelschool Den Haag liggen. In geval van uitstel wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Onder vertragende factoren worden in ieder geval verstaan de officieel erkende feestdagen en door het College van Bestuur vastgestelde onderwijsvrije perioden.

#### **5. Analyse van de klachten**

De correspondentie wordt verzameld en geanalyseerd bij de secretaris van het College van Bestuur. De secretaris College van Bestuur doet hiervan periodiek verslag aan het College van Bestuur. De secretaris College van Bestuur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

*Deze regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 2 september 2008 en treedt in werking met ingang van 27 oktober 2008. Deze regeling wordt geplaatst op de website van Hotelschool Den Haag.*