

IK HEB EEN KLACHT, WAT MOET IK DOEN?

Het Da Vinci College streeft ernaar kwalitatief en betrouwbaar onderwijs te verzorgen. Studenten kunnen op verschillende manieren aangeven hoe zij het onderwijs op het Da Vinci College ervaren. Er wordt aan studenten in georganiseerde lunchgesprekken, onderwijscafés en reflectiegesprekken gevraagd hoe zij het onderwijs ervaren en hoe dit verbeterd kan worden.

De [studentenraad](#) heeft regelmatig overleg met het college van bestuur waarin zij kunnen aangeven welke verbeteringsuggesties zij hebben. De resultaten van de JOB-enquête (studententevredenheid onderzoek uitgevoerd door de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) worden besproken in het management team en in de onderwijsteams. Toch kan het voorkomen dat ouders of studenten niet tevreden zijn over de opleiding en dit kenbaar willen maken. Hieronder is aangegeven hoe dit gedaan kan worden.

Stap 1. Gesprek met studieloopbaanbegeleider

Iedere student heeft een studieloopbaanbegeleider. In een begeleidingsgesprek kan een student aangeven hoe hij/zij het onderwijs ervaart. Ouders kunnen ook een gesprek aanvragen bij de studieloopbaanbegeleider. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan stap 2 gezet worden.

Stap 2. Gesprek met de leidinggevende van de opleiding

Ouders en/of studenten kunnen een afspraak maken met de leidinggevende van de opleiding. In dit gesprek kunnen ouders/studenten aangeven wat ze niet goed vinden gaan en welke verbetering zij voorstellen. De leidinggevende zal aangeven welke stappen er genomen gaan worden om de situatie te verbeteren of beargumenteren waarom de situatie zo zal blijven. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan stap 3 gezet worden.

Stap 3. Gesprek met de leidinggevende van de sector

Ouders en/of studenten kunnen in contact treden met de sectordirecteur, die eindverantwoordelijkheid draagt voor de gehele sector. De sectordirecteur zal toetsen welke stappen genomen zijn om de situatie te verbeteren en aangeven wat nodig zal zijn om tot een oplossing te komen of beargumenteren waarom de situatie niet zal veranderen. Mocht overleg met de sectordirecteur niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan stap 4 gezet worden

Stap 4. Gesprek met Da Vinci Ombudsman

Ouders en of studenten kunnen contact opnemen met de Da Vinci Ombudsman. De ombudsman stelt zich onafhankelijk op en zal de situatie opnemen, onderzoeken en terugkoppelen welke acties er wel of niet worden ondernomen. De ombudsman van het Da Vinci College is de heer Ernst van Glansbeek. Hij is te bereiken onder telefoonnummer 088-6573041 of via de e-mail ombudsman@davinci.nl Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kan stap 5 gezet worden.

Stap 5. Officiële klacht indienen.

Ouders en/of studenten kunnen een officiële klacht indienen bij de klachten commissie. De werkwijze van de klachtencommissie is vastgelegd in de [klachtenregeling](#).