

Klachtenprocedure

Het kan altijd voorkomen dat een student of ouder c.q. verzorger iets aanhangig wil maken. Wij beschouwen klachten in ieder geval als constructief. Het is een hulpmiddel om onze school verder te verbeteren, zodat wij blijvend op hoog niveau aan de veranderende wensen van onze studenten, ouders c.q. verzorgers en het bedrijfsleven kunnen voldoen.

De procedure is als volgt.

Wij onderscheiden een tweetal verschillende soorten klachten:

- klachten betreffende examinering (tentamens en procedures);
- klachten betreffende overige zaken.

In geval van klachten betreffende examinering start de procedure bij het hoofd examenbureau. Hij neemt de klacht als eerste op en helpt de student met het formuleren van de klacht richting bijvoorbeeld de examencommissie.

De examencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de student binnen 10 werkdagen. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de examencommissie de student in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan de klager gezonden.

De examencommissie behandelt de **schriftelijke** klacht in de eerstvolgende vergadering. Zij zal de student hierover schriftelijk, per post of digitaal, berichten. Mocht de student van mening zijn dat de klacht inadequaat behandeld is, dan kan de student naar de Commissie van Beroep stappen. Ook de Commissie van Beroep behandelt een **schriftelijke** klacht in haar eerstvolgende vergadering. Vervolgens zal zij schriftelijk haar eindoordeel vellen.

In geval van klachten betreffende overige zaken, start de procedure bij de studie- en studentenbegeleider.

De begeleider neemt de klacht als eerste op en helpt de student met het formuleren van de klacht. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de student binnen 10 werkdagen. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de student in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan de klager gezonden.

Mocht de situatie zich voordoen dat een student er niet uit komt en/of zich bezwaard voelt om erover te spreken met zijn of haar begeleider, dan kan de student zich wenden tot het hoofd examenbureau of de directeur.

Binnen 6 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de student meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.

Mocht de student van mening zijn dat de klacht inadequaat behandeld is, dan kan de student naar de Commissie van Beroep stappen. De Commissie van Beroep behandelt een **schriftelijke** klacht in haar eerstvolgende vergadering. Vervolgens zal zij schriftelijk haar eindoordeel vellen.

Indien de student het na het eindoordeel van de Commissie van Beroep niet eens is met deze uitspraak, kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.