

Klachtenprocedure 2022

Het gaat bij een klacht in het algemeen om een gedraging van een organisatie, in dit geval de exameninstelling, waarmee de student/deelnemer het om welke reden dan ook niet eens is. Bijvoorbeeld gestoord worden bij een examen door lawaai of het niet conform procedure afnemen van een examen.

Doel van een klachtenprocedure is het door een onafhankelijke klachtencommissie op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en behandelen van klachten, het voor zover mogelijk wegnemen van de oorzaken van klachten en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen indien een klacht gegrond is. Dit kan ook gaan om een suggestie voor verbetering

De klachtencommissie van Niels Boszhard Academie is bevoegd een klacht gegrond of ongegrond te verklaren. In beide gevallen deelt de klachtencommissie van Niels Boszhard Academie binnen een termijn van drie weken mede welke maatregelen getroffen worden. Indien het niet mogelijk is binnen deze gestelde termijn een beslissing te nemen dan worden de betrokkenen hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Uiteraard omkleed met redenen en een mogelijke alternatieve reactietermijn.

Indien de klacht gegrond is, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en in overleg met de exameninstelling. Dit voorstel kan inhouden dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. Het betreffende voorstel kan geen invloed hebben op de inhoud en/of de uitslag van het examen; hiervoor is immers de bezwaarprocedure van toepassing.

Er kan door de klager geen beroep worden ingediend tegen het besluit op de klacht. Dit is een belangrijk verschil met de bezwaarprocedure. Als de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of met de gevoerde klachtenprocedure kan hij via de geschillencommissie zijn ongenoegen kenbaar maken.

De klachtencommissie wordt uitgevoerd door:

Dhr. G. Kolenberg Externe voorzitt

Dhr. F. Menkveld Jurist/ mediator

Mw. A. Stam. Secretaris klachtencommissie

U kunt uw klacht/suggestie indienen bij
Gerard Kolenberg
g.kolenberg@hotmail.com en deze klacht
bevat:

- a. naam en (e-mail)adres van klager;
- b. naam en plaats van de opleiding/ dienst van indiener;
- c. omschrijving van het handelen of nalaten waarover geklaagd wordt;
- d. de datum waarop voornoemd handelen of nalaten heeft plaatsgevonden;
- e. een nadere toelichting op de klacht;
- f. indien mogelijk stukken ter onderbouwing;
- g. datum van de klacht.
- h. de mogelijke keuze

Bij het indienen van een klacht heeft u drie mogelijke keuzes:

1. Bemiddelingsfase voorafgaand aan de formele klachtafhandeling

U kunt ervoor kiezen om, voordat de formele afhandeling begint, een (informele) bemiddelingsfase in gang te zetten waarin onderzocht wordt of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht.

Als u hiervoor kiest, dan neemt de kwaliteitsmanager contact met u op. Er worden dan met u afzonderlijk afspraken gemaakt over verdere afhandeling van de klacht, ook over de termijnen. Dit geeft u en de instelling meer tijd en mogelijkheden om tot een goede oplossing te komen, in onderling overleg.

Mocht deze bemiddelingspoging niet lukken, dan kunt u daarna overgaan tot het indienen van een formele klacht. Daarvoor gelden dan weer de formele termijnen.

2.. Bemiddelingsfase als onderdeel van de formele klachtafhandeling

U kunt ervoor kiezen een formele klacht in te dienen, met een bemiddelingsfase als onderdeel van de formele afhandeling (inclusief de geldende termijnen hiervoor, dus binnen zes weken). De klacht wordt gemeld bij de klachtencommissie voor klachten van algemene aard. U krijgt bericht van de secretaris van de klachtencommissie. De kwaliteitsmanager neemt contact met u op om de stappen in het bemiddelingsproces met u in gang te zetten.

3.. *Formele klachtafhandeling (zonder bemiddelingsfase)*

Na het indienen van een klacht ontvang je binnen een week een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat ook hoe je klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn. In alle gevallen krijg je zo snel mogelijk, maar binnen 15 dagen bericht met het resultaat van de afhandeling. Het kan zijn dat we meer tijd nodig hebben om je klacht te verwerken. Hiervan stellen we je uiteraard op de hoogte. We zorgen er wel voor dat je klacht binnen 6 weken afgehandeld is.

Indien u geen gebruikmaakt van de bemiddelingsfase, wordt uw klacht direct volgens de formele klachtenprocedure behandeld door de klachtencommissie voor klachten van algemene aard. U krijgt een bericht van de secretaris van de klachtencommissie. Niels Boszhard Academie beheert een klachtenregister waarin klachten die tot een formele procedure bij de externe klachtenfunctionaris geleid hebben, gedocumenteerd worden bewaard. De Boszhard Academie hanteert een bewaartijd van 2 jaar.

Geschillen

Een geschil is een meningsverschil of conflict tussen student/examenkandidaat en onderwijs- of exameninstelling en kan ontstaan als de student of examenkandidaat vindt dat een procedure, gedraging of handeling (of juist het nalaten of weigeren daarvan) jegens hem onbehoorlijk is en/of hem in gerechtvaardigde belangen treft. De onderwijs- of exameninstelling dient een geschillenregeling te hebben waarin wordt toegelicht hoe gehandeld dient te worden bij een geschil. De geschillencommissie, die tenminste onafhankelijk is en bij voorkeur extern moet zijn, doet uitspraak. Dat houdt in dat dit een zwaarwegend advies is tot het nemen van een nieuwe beslissing of tot herziening/herstel van de gevolgen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor de Boszhard Academie.

Geschillencommissie Particuliere
Onderwijsinstellingen Stichting
Geschillencommissie voor
Consumentenzaken Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
070-3105380