

KLACHTENPROCEDURE

AVANS⁺

**MET EEN PLUS
ACHTER JE NAAM
BEREIK JE MEER**

avans⁺
improving professionals

Klacht en Bezwaar

Avans⁺ hecht grote waarde aan een correcte benadering van haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de manier waarop het contact met u wordt onderhouden en dat de dienstverlening op de afgesproken wijze verloopt. Als u van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening en Avans⁺ of de opleiding niet aan uw verwachting heeft voldaan, willen we ons uiteraard inspannen om het op te lossen.

Indienen van een klacht of bezwaar

+ Klachten m.b.t. de toetsing en/of beoordeling

Voor klachten met betrekking tot toetsing en/of beoordeling verwijzen wij naar de Centrale Onderwijs en Examenregeling (C-OER) van Avans⁺ die u verstrekt is bij de start van uw opleiding.

+ Klachten m.b.t. de opleiding

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de opleidingsmanager van uw opleiding. Wij vernemen graag uw mening en kijken hoe we u zo snel mogelijk een passende oplossing kunnen bieden. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging. De opleidingsmanager kan u vragen om uw klacht mondeling toe te lichten. Ook kan de opleidingsmanager aanvullende informatie inwinnen bij andere betrokkenen. Binnen 10 werkdagen ontvangt u een terugkoppeling op welke wijze hij/zij voornemens is om uw de klacht op te lossen. Vervolgens krijgt u 10 werkdagen de tijd om aan te geven of de klacht, naar uw mening, door middel van de voorgestelde werkwijze adequaat is/wordt opgelost.

+ Overige klachten & bezwaar

Indien u een klacht van andere aard dan hierboven genoemd wilt indienen of u zich niet kunt vinden in de voorgestelde oplossing van de opleidingsmanager, kunt u bezwaar aantekenen bij de algemeen directeur van Avans⁺ (Avans⁺, t.a.v. dhr. C.P.A.C. Toebosch, Postbus 2087, 4800 CB BREDA of per e-mail directiesecretariaat@avansplus.nl).

Voor een adequate behandeling dient u in ieder geval het volgende op te nemen:

- + een omschrijving van de klacht/het bezwaar;
- + de naam van de persoon en de afdeling op wie de klacht/het bezwaar betrekking heeft;
- + de datum waarop het feit of de gedraging waar de klacht/het bezwaar over gaat heeft plaatsgevonden;
- + kopieën van stukken die van belang zijn voor uw klacht/bezwaar;
- + uw naam en adres;
- + uw handtekening en de datum van ondertekening.

Afhandeling van uw klacht/bezwaar

Uw klacht/bezwaar wordt door de algemeen directeur van Avans⁺ in behandeling genomen en altijd vertrouwelijk behandeld. Na ontvangst van uw brief ontvangt u binnen vijf werkdagen een bevestiging. De medewerker op wie uw klacht/bezwaar betrekking heeft, ontvangt een afschrift van uw brief. Ook heeft hij/zij het recht mondeling en/of schriftelijk zijn/haar oordeel over de klacht/het bezwaar te geven.

De algemeen directeur legt zijn oordeel aan u voor. Dit oordeel bevat een verslag van het eventuele horen van u en de betrokken medewerker, de bevindingen en het advies. U heeft vervolgens twee weken de tijd om hierop te reageren.

Nadat we uw reactie hebben ontvangen, wordt u door de algemeen directeur schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht/het bezwaar en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief/het bezwaarschrift. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In dat geval ontvangt u daarvan bericht.

Niet in behandeling nemen van uw klacht/bezwaar

In sommige gevallen wordt uw klacht/bezwaar niet in behandeling genomen. Dat is het geval als:

- + de algemeen directeur uw klacht/bezwaar al eerder heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan;
- + de klacht/het bezwaarschrift later dan drie maanden na de gedraging of het voorval wordt ingediend;
- + het belang of de ernst van de gedraging waarover de klacht/het bezwaar gaat, kennelijk onvoldoende is.

Als uw klacht/bezwaar niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u daarvan binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klachtenbrief/het bezwaarschrift schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Beroep

Mocht bovenstaande procedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan informeren wij u over een mogelijke beroepsprocedure.

Een beroep inzake een klacht m.b.t. toetsing en/of beoordeling

Voor een beroep met betrekking tot toetsing en/of beoordeling verwijzen wij naar de Centrale Onderwijs en Examenregeling (C-OER) van Avans⁺ die u verstrekt is bij de start van uw opleiding.

Een beroep inzake een klacht m.b.t. de opleiding of dienstverlening

Avans⁺ is als lid van de NRTO aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Er kan pas beroep op de geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Voorwaarden van Avans⁺ en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd.