

## **KLACHTENPROCEDURE**

### **ALGEMEEN**

1. Iedere student heeft het recht om over de wijze waarop een docent zich heeft gedragen t.o.v. hem of haar of over beslissingen die hem of haar aangaan hetzij door een docent, hetzij door de organisatie, een klacht in te dienen bij de directie van de HVNA.
2. De directie van de HVNA draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van klachten, de gegevens die verstrekt worden zijn strikt vertrouwelijk.
3. Klachten dienen schriftelijk aan de directie van de HVNA bekend gemaakt worden.
4. Tegen een beslissing van de directie van de HVNA inzake de behandeling van een klacht kan beroep ingesteld worden bij de externe klachtenfunctionaris verbonden aan NDO/Interstudie te Arnhem, adres opvraagbaar bij het secretariaat.

### **DE BEHANDELING VAN KLACHTEN**

1. De klacht wordt verzonden o.v.v. ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener
  - b. de datum
  - c. de klacht
  - d. Het klaagschrift moet zijn gericht aan de HVNA, t.a.v. de directie, Postbus 30267, 6803 AG te Arnhem.
2. Ontvangst- en behandelbevestiging
  - a. De klager ontvangt per omgaande een bevestiging van ontvangst met daarin de termijn waarop de klacht behandeld wordt.
  - b. Klachten worden in principe binnen 4 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien nader onderzoek gedaan moet worden, geeft de directie van de HVNA uitsluitsel over de verdere behandeling van de klacht.
3. Horen  
De directie van de HVNA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, hiervan wordt een verslag gemaakt dat zowel door de klager alsook de directie van de HVNA wordt ondertekend.
4. Klachtendossier  
De directie van de HVNA draagt zorg voor een klachtendossier waarin klachten minimaal zeven jaar bewaard worden.
5. Klachten waarbij de directie betrokken is worden behandeld door het Bestuur.

### **BEROEP**

1. Klager kan in beroep gaan bij de externe klachtenfunctionaris.
2. Dit beroep dient schriftelijk aan deze functionaris gericht te worden en moet aan dezelfde voorwaarden voldoen als onder 'De behandeling van klachten 1a, b en c'.
3. Binnen een week bericht deze functionaris de ontvangst van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt zowel de directie van de HVNA als klager in staat om de klacht en de klachtafhandeling toe te lichten.
5. Binnen 4 weken meldt de klachtenfunctionaris de beslissing met motivatie schriftelijk aan beide partijen.
6. Het oordeel van de externe klachtenfunctionaris is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door de HVNA zo spoedig mogelijk afgehandeld.
7. De gegevens van de externe klachtenfunctionaris zijn verkrijgbaar bij het secretariaat.