

## Klachtenprocedure student of deelnemer van een (na)scholing

We hopen natuurlijk dat je opleiding bij de HVNA op rolletjes loopt en dat je erg tevreden bent. Toch kan er altijd iets zijn dat je dwars zit of waar je een klacht over hebt. Bespreek dit dan alsjeblieft met ons! Misschien hadden wij geen weet van wat bij jou speelde en/of is het probleem heel goed op te lossen. Als de klacht toch blijft bestaan hebben we de volgende klachtenregeling afgesproken:

1. Iedere student of deelnemer van een (na)scholing mag een klacht indienen over bejegening of beslissingen vanuit de HVNA. De klacht wordt schriftelijk (digitaal of op papier) ingediend worden bij de directeur van de HVNA. Zet in je klacht je naam en adres, de datum en de klacht. Als de klacht de directeur zelf betreft, dien je de klacht in bij het bestuur van de HVNA, t.a.v. de voorzitter, via het secretariaat [info@hvna-opleidingen.nl](mailto:info@hvna-opleidingen.nl).
2. Je ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging en wordt in de gelegenheid gesteld om je klacht mondeling toe te lichten. Van deze toelichting zal een verslag worden gemaakt dat zowel door jou als namens de HVNA ondertekend zal worden.
3. De directeur (of het bestuur, zie ad 1) zal de klacht zorgvuldig behandelen en in ieder geval binnen 4 weken afhandelen, tenzij nader onderzoek nodig is. In dat geval ontvang je binnen 4 weken hierover bericht met daarin een datum voor wanneer de klacht is afgehandeld. Afhandeling van de klacht vindt binnen 8 weken na dagtekening van dit bericht plaats. De gegevens uit de klacht zijn strikt vertrouwelijk.
4. Mocht je het niet eens zijn met de beslissing van de directeur of bestuur, dan kun je schriftelijk beroep instellen bij de externe klachtenfunctionaris M. de Groot. Het adres kun je opvragen bij het secretariaat via [info@hvan-opleidingen.nl](mailto:info@hvan-opleidingen.nl). Zet in je klacht je naam en adres, de datum, de klacht en hoe de HVNA tot nu toe getracht heeft dit op te lossen. Je ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging. Zowel jij als de directeur of bestuur van de HVNA zullen in de gelegenheid gesteld worden een mondelinge toelichting te geven.
5. Binnen vier weken, na ontvangst van het beroep, zal de externe klachtenfunctionaris de beslissing met motivatie aan jou en aan de directeur of bestuurd doorgeven, dit oordeel is bindend. Eventuele consequenties worden door de HVNA zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 15 werkdagen, afgehandeld.
6. De directeur heeft een klachtendossier en bewaart eventuele klachten minimaal zeven jaar.

