

Klachtenprocedure

Wilt u een officiële klacht indienen? Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft ABC Opleiding & Training en Hogeschool ABC een duidelijke klachtenprocedure. Wij beschouwen klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren.

1.1 Begripsbepalingen

1. De organisatie
Hieronder valt de ABC-groep:
 - ABC Opleiding & Training Curaçao
 - ABC Opleiding & Training Suriname
 - Hogeschool ABC
2. Directeur: Leidinggevende van de organisatie.
3. Medewerker: Persoon in dienst van de organisatie.
4. Klacht: Een uiting van ongenoegen betreffende een handeling of gedraging van de organisatie of van een onder de verantwoordelijkheid van de organisatie werkzame medewerker.
5. Beklaagde: De persoon of de organisatie, waarop de klacht betrekking heeft.
6. De examencommissie: de examencommissie beslist over verzoeken, klachten en bezwaarschriften van studenten die de Onderwijs- en Examenregeling (OER) betreffen.
7. Geschillencommissie: de geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen als bedoeld in art. 16 van de Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen.

1.2 Soorten klachten

Om dit reglement overzichtelijker te maken is er een verdeling gemaakt over de soort van klachten:

1. *Klachten over de organisatie:*
Deze klachten hebben betrekking op de medewerkers en de organisatie. Enkele voorbeelden van zulke klachten zijn: late bekendmaking van examenresultaten, verkeerde informatie verstrekken aan klanten en het niet nakomen van afspraken.
2. *Klachten over de faciliteiten:*
Deze klachten hebben betrekking op de faciliteiten van de leslokalen, zoals een kapotte airco, trage internetverbinding en slechte verlichting in het gebouw.
3. *Klachten over de opleidingen:*
Deze klachten gaan onder andere over vakken of examens, over een docent, een specifieke module, de inhoud van een vak, een beoordeling en een examenresultaat.
4. *Klachten over ongewenst gedrag:*
Onder deze klachten wordt verstaan: het uitlaten van agressie, geweld, ongewenste intimiteiten, intimidatie of discriminatie door een medewerker, docent of medecursist.

1.3 Indiening van klachten

De indiening van klachten geschiedt via verschillende manieren. In deze paragraaf worden die mogelijkheden nader toegelicht:

1. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk binnenkomen.
Persoonlijk: dit is een mondelinge klacht die rechtstreeks aan de desbetreffende persoon wordt verteld.
Telefonisch: de klachten komen binnen via de telefoonnummers

- Curaçao: +599 9 738-4875 / 738-8808
- Suriname: +597 521892 / +597 8960614

Schriftelijk: de klachten komen binnen middels een brief die is afgegeven aan de Administratie of via de e-mail adressen, zoals genoemd in punt 2.

2. De cursist heeft ook de mogelijkheid om een klachtenformulier in te vullen en te mailen naar info@abc-opleiding.com (Curaçao) ter attentie van dhr. Andy Danoe (directeur ABC Opleiding & Training Curaçao), infosu@abc-opleiding.com (Suriname) of info@hogeschool-abc.com ter attentie van mw. Kimberly Danoe BSc (directeur ABC Opleiding & Training Suriname en directeur Bedrijfsvoering van Hogeschool ABC).
3. Elke klacht dient zo concreet en objectief mogelijk te worden omschreven.
4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Klachten over de uitslag van examens worden doorgegeven aan de examencommissie. De cursist kan in dit geval een bezwaarschrift indienen (zie Modelformulier Bezwaarschrift). Dit bezwaarschrift dient de cursist in te vullen en te mailen naar info@abc-opleiding.com (Curaçao), infosu@abc-opleiding.com (Suriname) of info@hogeschool-abc.com.

1.4 Afhandeling van klachten

1. Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat ABC of de geschillencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.
2. De klant krijgt per omgaande na indiening van de klacht een bevestiging van de administratie via e-mail. In deze e-mail staat aangegeven dat de klacht in goede orde is ontvangen en dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Alle klachten moeten binnen 10 werkdagen worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen (afhankelijk van de klacht), moet de klant per omgaande een mail ontvangen waarbij het uitstel wordt toegelicht en moet er een indicatie worden gegeven wanneer men een definitief besluit kan verwachten.
4. Als er een overeenstemming of oplossing is bereikt over de afhandeling van de klacht, wordt deze bij voorkeur schriftelijk danwel telefonisch of persoonlijk afgehandeld.
5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

1.5 Bezwaarprocedure

1. De student die niet eens is met een besluit van het bevoegd gezag of het achterwege blijven hiervan kan een bezwaarschrift indienen bij de examencommissie.
2. De student dient binnen drie weken na bekendmaking van het besluit van het bevoegd orgaan in bezwaar te gaan bij de examencommissie. Bezwaar tegen het achterwege blijven van een besluit van het bevoegd orgaan, dient binnen een redelijke termijn plaats te vinden.
3. Indien een bezwaarschrift tegen een besluit niet binnen de termijn, als bedoeld in het tweede lid van dit artikel is ingediend, wordt het bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaard tenzij er sprake verschoonbare termijnoverschrijding.
4. De student dient het Model Bezwaarschrift volledig in te vullen en te ondertekenen.

Indien van toepassing dient de student de bewijstukken op te sturen.

5. Indien het bezwaar niet voldoet aan de vorengenoemde vereisten, verzoekt de examencommissie de student om het verzuim te herstellen binnen een termijn van 5 werkdagen. Blijft herstel achterwege dan wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.
6. De examencommissie bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk aan de afzender. Daarbij kan de examencommissie de student wijzen op de mogelijkheid een voorlopige voorziening te vragen.
7. Indien de zaak spoedeisend is, kan de student in afwachting van de uitspraak op het bezwaarschrift aan de examencommissie een voorlopige voorziening vragen. Indien de examencommissie het verzoek honoreert, wordt de zaak versneld afgehandeld.
8. De examencommissie neemt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift een schriftelijk besluit. Indien de examencommissie geen besluit kan nemen binnen de hiervoor genoemde termijn, wordt de student hiervan op de hoogte gesteld. De examencommissie dient de indiener te informeren binnen welke termijn zij een besluit kan nemen en wat de reden is van de vertraging.
9. Tegen een schriftelijk besluit van de examencommissie, kan de student de zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).



Modelformulier Algemeen verzoek- of klachtschrift

Datum	
Naam cursist	
Cursus	

Onderwerp

- Verzoek
- Klacht

Beschrijving van het incident, het besluit of het ontbreken daarvan

Gemotiveerde omschrijving van het verzoek of klacht

Welk besluit dient volgens u te worden genomen?

Vraagt u om een tijdelijke voorziening/maatregel? Uw verzoek s.v.p. motiveren.

Handtekening cursist

Toelichting

- U dient de gronden van uw verzoek of klacht aan te geven. Omschrijf zo duidelijk mogelijk waarom u het niet eens bent met het genomen besluit of het ontbreken daarvan. Als u meer ruimte nodig heeft voor een uitgebreide toelichting, voeg deze dan als bijlage toe.
- U dient aan te geven welk besluit volgens u genomen had moeten worden.
- Als u een klacht of verzoek indient, duurt het ongeveer 10 werkdagen voordat er een besluit wordt genomen. Als uw zaak spoedeisend is, kunt u vragen om een voorlopige voorziening. De voorlopige voorziening wordt weer ingetrokken zodra de examencommissie over uw verzoek of klacht heeft besloten. Een voorlopige voorziening is dus altijd tijdelijk en u kunt er geen rechten aan ontleen.



Modelformulier Algemeen verzoek- of klachtschrift

Datum	
Naam student	
Studentnummer	
Cohort	

Onderwerp

- Verzoek
- Klacht

Beschrijving van het incident, het besluit of het ontbreken daarvan

Gemotiveerde omschrijving van het verzoek of klacht

Welk besluit dient volgens u te worden genomen?

Vraagt u om een tijdelijke voorziening/maatregel? Uw verzoek s.v.p. motiveren.

Handtekening student

Toelichting

- U dient de gronden van uw verzoek of klacht aan te geven. Omschrijf zo duidelijk mogelijk waarom u het niet eens bent met het genomen besluit of het ontbreken daarvan. Als u meer ruimte nodig heeft voor een uitgebreide toelichting, voeg deze dan als bijlage toe.
- U dient aan te geven welk besluit volgens u genomen had moeten worden.
- Als u een klacht of verzoek indient, duurt het ongeveer 10 werkdagen voordat de examencommissie een besluit heeft genomen. Als uw zaak spoedeisend is, kunt u vragen om een voorlopige voorziening. De voorlopige voorziening wordt weer ingetrokken zodra de examencommissie over uw verzoek of klacht heeft besloten. Een voorlopige voorziening is dus altijd tijdelijk en u kunt er geen rechten aan ontlenen.



Modelformulier Bezwaarschrift

Datum	
Naam cursist	
Cursus	

Onderwerp

- Besluit van de examencommissie
 - Beoordeling van een tentamen
 - Bindend negatief studieadvies
 - Herkansing
 - Een vervangende opdracht
 - Onregelmatigheden, fraude en plagiaat
 - Inschrijving voor een tentamen
 - Verlenging geldigheidsduur toets
 - Vrijstellingen
 - Weigering om een besluit te nemen
 - Extra toetskans
 - Verzoek
 - Klacht
 - Cijferbeoordeling
 - Stage
 - Overig, _____ (s.v.p. invullen)
- Besluit van het Bedrijfsbureau
 - Collegegeld
 - Inschrijving voor een opleiding of cursus
 - Uitschrijving voor de opleiding
 - Inzage
 - Registratie cijfers
 - Overig, _____ (s.v.p. invullen)
- Besluit van de directie
 - Sanctie
 - Wijziging onderwijsprogramma
 - Opleidingscommissie
 - Overig, _____ (s.v.p. invullen)

Beschrijving van het besluit of het ontbreken daarvan

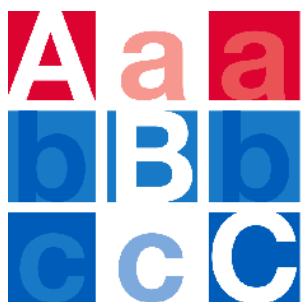
Gemotiveerde omschrijving van het bezwaar

Welk besluit dient volgens u te worden genomen?

Vraagt u om een tijdelijke voorziening/maatregel? Uw verzoek s.v.p. motiveren.

Bewijsmateriaal toevoegen

Handtekening cursist



HOGESCHOOL

Modelformulier Bezwaarschrift

Datum	
Naam student	
Studentnummer	
Cohort	

Onderwerp

- Besluit van de examencommissie
 - Beoordeling van een tentamen
 - Bindend negatief studieadvies
 - Herkansing
 - Een vervangende opdracht
 - Onregelmatigheden, fraude en plagiaat
 - Inschrijving voor een tentamen
 - Verlenging geldigheidsduur toets
 - Vrijstellingen
 - Weigering om een besluit te nemen
 - Extra toetskans
 - Verzoek
 - Klacht
 - Cijferbeoordeling
 - Stage
 - Overig, _____ (s.v.p. invullen)
- Besluit van het Bedrijfsbureau
 - Collegegeld
 - Inschrijving voor een opleiding of cursus
 - Uitschrijving voor de opleiding
 - Inzage
 - Registratie cijfers
 - Overig, _____ (s.v.p. invullen)
- Besluit van de directie
 - Sanctie
 - Wijziging onderwijsprogramma
 - Opleidingscommissie

Overig, _____ (s.v.p. invullen)

Beschrijving van het besluit of het ontbreken daarvan

Gemotiveerde omschrijving van het bezwaar

Welk besluit dient volgens u te worden genomen?

Vraagt u om een tijdelijke voorziening/maatregel? Uw verzoek s.v.p. motiveren.

Bewijsmateriaal toevoegen

Handtekening student