Klachtenprocedure Netherlands Business Academy

Ondanks dat Netherlands Business Academy continu bezig is met het behouden en verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs, onderwijsaanbod en voorzieningen, kan het voorkomen dat je als student een probleem ervaart. Netherlands Business Academy hanteert dan deze klachtenregeling.

Soorten klachten

- Algemene Klachten: klachten over opleiding gerelateerde zaken.
- Examenklachten en bezwaren: klachten over toetsen en beoordelen.
- Klachten over ongewenst gedrag van een docent, medewerker of collega student.

Afhankelijk van klacht kan er sprake zijn van een afwijkende procedure. De procedures worden hierna verder toegelicht. Klachten worden vertrouwelijk in behandeling genomen.

1. Algemene klachten

1.1. Het eerste aanspreekpunt is de betreffende docent of opleidingsmanager. De ervaren problemen kunnen met hem of haar besproken worden en er kan een passende oplossing gevonden worden.

1.2. Mocht de student geen overeenstemming kunnen bereiken met de docent of opleidingsmanager, dan kan er een klacht worden ingediend door een e-mail te sturen naar info@nlba.nl of via de Learning Community (onder contact). Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk worden ingediend. Vermeld de volgende informatie bij het indienen van de klacht: naam en telefoonnummer; een duidelijke omschrijving van de klacht; de datum, plaats en tijd waarover de klacht gaat; eventueel de naam van de betrokken persoon.

1.3. Na ontvangst van de klacht, ontvangt de student binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. Binnen 15 werkdagen wordt er contact opgenomen met de betreffende student om de reactie van Netherlands Business Academy op de ingediende klacht te bespreken.

1.4. Een klacht dient binnen één jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan te zijn ingediend. Na deze periode worden klachten niet meer in behandeling genomen.

1.5. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de geboden oplossing of afhandeling van Netherlands Business Academy, is er een mogelijkheid om in beroep te gaan bij het College van Beroep. Zie hiervoor de procedure College van

Beroep. Het beroep moet binnen 25 werkdagen na ontvangst van de beslissing van de formele afhandeling van de klacht door NLBA worden ingediend bij het College van Beroep.

2. Examenklachten en bezwaren

Een student die het niet eens is met het besluit van de Examencommissie of van een examinator (beoordelaar) kan een herziening van dit besluit aanvragen bij de Examencommissie. De Examencommissie houdt zich bezig met de taken zoals genoemd in de OER. Het gaat hierbij met name om zaken die tentamens, toetsen, studievoortgang, vrijstellingen of toelating betreffen.

2.1. Het eerste aanspreekpunt is de betreffende docent of opleidingsmanager. De ervaren problemen kunnen met hem of haar besproken worden en er kan een passende oplossing gevonden worden. Volg hiervoor de procedure conform de stappen onder paragrafen 1.1. t/m 1.4.

2.2. Mocht de student geen overeenstemming kunnen bereiken met de docent of opleidingsmanager, dan kan er een examenklacht/ bezwaar worden ingediend bij de Examencommissie via info@nlba.nl of via de Learning Community (onder contact). Een klacht/ bezwaar moet tijdig, volledig en duidelijk worden ingediend. Vermeld de volgende informatie in bij het indienen van de klacht: naam en telefoonnummer; een duidelijke omschrijving van de klacht of het bezwaar; de datum, plaats en tijd waarover de klacht/ bezwaar gaat; eventueel de naam van de betrokken persoon.

2.3. Na ontvangst van de klacht/ bezwaar, ontvangt de student binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. Binnen 15 werkdagen ontvangt de student een reactie van de Examencommissie. Er vindt hoor- en wederhoor plaats met de betrokkenen.

2.4. Een klacht/ bezwaar dient binnen één jaar nadat de klacht rondom toetsing en/of beoordeling is ontstaan waarop de klacht/bezwaar betrekking heeft te zijn ingediend. Na deze periode worden klachten/ bezwaren niet meer in behandeling genomen.

2.5. Indien de indiener van de klacht/ bezwaar het niet eens is met de geboden oplossing of afhandeling van de Examencommissie, is er een mogelijkheid om in beroep te gaan bij het College van Beroep. Zie hiervoor de procedure College van Beroep. Het beroep moet binnen 25 werkdagen na ontvangst van de beslissing worden ingesteld bij het College van Beroep.

3. Klachten over ongewenst gedrag

Klachten over ongewenst gedrag van een docent, medewerker of collega student kunnen betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld, pesten en machtsmisbruik.

3.1 Iedere (oud-)medewerker of iedere (oud-)student, extraneus of deelnemer van de instelling, die in de arbeids- of studieomgeving wordt (of is) geconfronteerd met ongewenst gedrag, kan daarvan melding doen bij een vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@nlba.nl.

3.1.1 Na ontvangst van de melding neemt de vertrouwenspersoon binnen 5 werkdagen contact op met de melder.

3.2 Melding geschiedt zo spoedig mogelijk na het gewraakte gedrag.

3.3 Melding kan slechts met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager leiden tot indiening van een klacht. In overleg met de vertrouwenspersoon wordt het vervolg afgestemd.

3.3.1 Na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. Binnen 15 werkdagen wordt er contact opgenomen met de betreffende student om de reactie van Netherlands Business Academy op de ingediende klacht te bespreken.

3.4 Een ieder die ingevolge deze regeling kennis draagt en/of in het bezit is van schriftelijke stukken met betrekking tot een (mogelijk) geval van ongewenst gedrag is verplicht tot geheimhouding hiervan tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.

3.5 Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de geboden oplossing of afhandeling van Netherlands Business Academy, is er een mogelijkheid om in beroep te gaan bij het College van Beroep. Zie hiervoor de procedure College van Beroep. Het beroep moet binnen 25 werkdagen na ontvangst van de beslissing van de formele afhandeling van de klacht door NLBA worden ingediend bij het College van Beroep.