

Klacht – bezwaar – beroep

In dit document tref je aan de informatie die nodig is om een **klacht**, een **bezwaarschrift** of een **beroepsschrift** in te dienen.

Wanneer een klacht?

Indien je het bijvoorbeeld oneens bent met de wijze waarop een tentamenopgave is gesteld of jouw antwoorden zijn beoordeeld, kun je een klacht indienen bij het examenbureau. Een klacht kan uitsluitend in behandeling worden genomen indien deze schriftelijk (per post of per email) **binnen 10 werkdagen** wordt ingediend:

- nadat het tentamen is afgenomen;
- nadat de cijfers via de website van de hogeschool bekend zijn gemaakt (4 – 6 weken na datum tentamen);
- nadat aan de student (binnen 10 werkdagen na publicatie van de cijfers) inzage in het tentamen is verleend.

Inzagen in tentamenwerkstukken kun je per email binnen 10 werkdagen nadat de cijfers op de website van de hogeschool zijn gepubliceerd per email aanvragen bij: examens@hbonederland.com. Inzagen in tentamens is gratis.

Een klacht dient altijd te worden ingediend via het standaard **'Klachtenformulier' (zie bijlage)**. Niet volledig ingevulde klachtenformulieren of afwijkend ingediende klachten (bijv. via separate emails) kunnen helaas niet in behandeling worden genomen.

Dit formulier gebruik je ook als je anderszins een klacht hebt over de organisatie HBO Nederland. Deze klacht wordt dan door de afdeling Kwaliteitszorg ter behandeling voorgelegd aan de verantwoordelijk medewerker.

Binnen 3 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging, binnen 30 werkdagen ontvang je een inhoudelijk antwoord op je klacht. Alles wat je verder nog moet weten staat op het klachtenformulier.

Wanneer een bezwaar?

Indien je het oneens bent met het antwoord op je klacht, kun je bezwaar aantekenen **binnen 10 werkdagen** na dagtekening van het besluit over je klacht. Betreft je bezwaarschrift een tentamen dan wordt het behandeld door de **examencommissie**.

Betreft het bezwaarschrift de afhandeling van een eerdere klacht over de organisatie dan buigt de **directie** van de hogeschool zich over het bezwaarschrift.

In beide gevallen gebruik je het **'Bezwarenformulier' (zie bijlage)**.

Let wel: bij het "Bezwarenformulier" voeg je zowel het in eerste instantie ingediende klachtenformulier als ook het besluit waartegen je bezwaar aantekent. Op het "Bezwarenformulier" beschrijf je precies waarom je het niet eens bent met het besluit. Binnen 3 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging. Uiterlijk 30 werkdagen na ontvangst van het bezwaar word je schriftelijk (per post of per email) op de hoogte gesteld welke beslissing genomen is of wat de status van behandeling is van het ingediende bezwaarschrift. Overigens staat alles wat je verder nog moet weten op het standaard "Bezwarenformulier" vermeld.

Wanneer een beroep?

Mocht je het ook met de in tweede instantie genomen beslissing niet eens zijn, dan kun je in beroep gaan.

Ook dat gebeurt op gestandaardiseerde wijze. Als je in beroep wilt gaan, dien je je te wenden tot het secretariaat van de Commissie van Beroep via cvb@hbonederland.com. Je ontvangt dan een beroepsschriftformulier om het beroep in te dienen. Het beroep dient **binnen 10 werkdagen** na ontvangst van het beroepsschriftformulier ingediend te zijn.

Als bijlagen zijn, behalve de genoemde documenten, nog bijgevoegd:

Reglement Commissie van Beroep HBO Nederland

Gedragscode PAEPON (Koepelorganisatie particulier onderwijs)