

Klachtenloket

hbo A&A heeft een Klachtenloket. Hier kun je terecht met alle klachten die niet thuishoren bij de Examencommissie.

Heb je een klacht? Benader dan altijd eerst de betreffende afdeling of medewerker. Lukt het niet om tot een oplossing te komen en ben je ontevreden over het besluit? Richt je dan tot het Klachtenloket.

Vertrouwelijkheid

Vanzelfsprekend wordt jouw klacht vertrouwelijk behandeld.

De klachtenprocedure

Dien de klacht in bij het Klachtenloket binnen 15 werkdagen na het besluit of de gebeurtenis waarover de klacht gaat.

Stuur de klacht naar: klachtenloket@hboaa.nl Geef hierbij minimaal de volgende informatie:

- Naam en adres (incl. postcode, woonplaats en land).
- Naam van de medewerker of afdeling die verantwoordelijk is voor het besluit waartegen je de klacht indient.
- Een duidelijke beschrijving van het besluit of de gebeurtenis waarover de klacht gaat. Voeg een kopie van het besluit toe, indien mogelijk. Betreft de klacht een weigering om een besluit na te leven, geef dan een duidelijke beschrijving van het besluit dat in jouw ogen juist zou zijn.
- De grond van de klacht.

De klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst behandeld door de directie.

Hbo A&A is lid van de NRTO. De NRTO kent een collectieve geschillenregeling.

Wanneer je het niet eens bent met het besluit van de directie, dan is het mogelijk schriftelijk in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijstellingen (www.degeschillencommissie.nl).

Contact

Neem voor meer informatie contact op met het Klachtenloket (Mirjam van Rijn): klachtenloket@hboaa.nl
Klachten die thuishoren bij de Examencommissie kunnen gericht worden aan:
examencommissie@hboaa.nl