

## Klachtenprocedure

### Klachtenprocedure voor cursist/studenten en studenten

1. Een cursist/student die een klacht heeft over de cursus c.q. het studieprogramma die hij of zij volgt, kan deze klacht indienen bij opleidingscoördinatie van de opleiding (voor studenten) of bij de servicedesk van NOVI (voor cursist). Beide zijn tijdens kantooruren bereikbaar via [info@novi.nl](mailto:info@novi.nl) of telefoonnummer 030-7115615.
2. De cursist/student ontvangt binnen een werkdag een reactie terug over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld en wat hij of zij mag verwachten.
3. Alvorens NOVI over de afhandeling van de klacht een beslissing neemt, stelt zij de cursist/student in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Afhankelijk van de klacht zal binnen een tot vier weken na indiening van de klacht een beslissing worden genomen. Indien de cursist/student een spoedeisend belang heeft kan hij verzoeken om een kortere beslistermijn, mits de cursist/student de spoedeisendheid motiveert. NOVI beslist of sprake is van een spoedeisend belang.
5. Als de cursist/student het niet eens is over de afhandeling van de klacht kan hij of zij binnen zes weken na bekendmaking van de beslissing een beroep indienen bij de directie van NOVI. De directie is bereikbaar via [directie@novi.nl](mailto:directie@novi.nl) of telefoonnummer 030-7115615.
6. De directie behandelt de ingediende beroepen en zal de beslissing binnen 2 weken kenbaar maken.
7. Mocht de afhandeling van de klacht voor de cursist/student onbevredigend zijn, dan wordt verwezen naar de geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt zowel klachten van consumenten als zakelijke klachten. Informatie hierover vindt men op [http://www.nrto.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels\\_en\\_keurmerken/geschillencommissie/](http://www.nrto.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels_en_keurmerken/geschillencommissie/)

### Klachtenprocedure voor studenten indien zij het niet eens zijn met een beoordeling van een tentamen of werkstuk

1. Een student die het niet eens is met een beslissing van de examencommissie of van een examiner kan een bezwaar aantekenen bij de examencommissie.
2. Binnen drie weken na de bekendmaking van de beslissing moet de student een beargumenteerd en van de benodigde bewijsvoering voorzien verzoek om herziening bij de examencommissie hebben ingediend. Verzoeken aan de examencommissie kunnen via de Opleidingscoördinator worden ingediend; indien de betrokkene daaraan behoefte heeft kan hij of zij zich rechtstreeks tot de examencommissie wenden.
3. Alvorens de examencommissie over het verzoek tot herziening een beslissing neemt, stelt zij de student in de gelegenheid te worden gehoord, mits het verzoek om herziening tijdig is ingediend.
4. Binnen vier weken na indiening van het verzoek om herziening neemt de examencommissie een beslissing. Indien de student een spoedeisend belang heeft kan hij verzoeken om een kortere beslistermijn, mits de student de spoedeisendheid motiveert. De examencommissie beslist of sprake is van een spoedeisend belang.

5. Naast het verzoek om herziening zoals hiervoor beschreven, heeft de student het recht om binnen zes weken na bekendmaking van een beslissing van de examencommissie of de examinerator een beroep in te dienen bij het College van Beroep voor Examens.
6. Een beroep kan schriftelijk, gemotiveerd, ondertekend en het bestreden besluit bijgevoegd ingediend worden bij de Opleidingscoördinator; indien de betrokkene daaraan behoefte heeft kan hij zich rechtstreeks tot het College van Beroep wenden.
7. Het College van Beroep van Hogeschool NOVI behandelt de ingediende beroepen zoals hier wordt bedoeld.

