














## KLACHTENREGELING

-  Als er iets wat je stoort, meldt dat dan zo snel mogelijk aan de docent, de decaan of de directie.
-  Het beleid van de school is om problemen, misverstanden en klachten op te lossen in een gesprek met de betrokkenen volgens het principe van hoor en wederhoor.  
Mocht deze aanpak niet leiden tot een oplossing, of mocht je de voorkeur geven aan een meer afstandelijke afwikkeling van de kwestie, dan kan je via het kantooradres van de school de klachtencommissie aanschrijven.
-  Je klacht moet zijn ingediend binnen een redelijke termijn na afloop van het semester of het opleidingsjaar.
-  De school stelt binnen twee weken na ontvangst van je brief in overleg met jou een driekoppige commissie samen uit diverse schoolgeledingen: docenten, studenten en/of medewerkers.
-  De school garandeert dat de commissie je klacht vertrouwelijk behandelt.
-  Als ook deze mogelijkheid niet de gewenste oplossing biedt, wordt de kwestie voorgelegd aan een onafhankelijke derde, te weten oud-diplomaat drs. D.A.V.E. Ader ([E.Ader@svsgroningen.nl](mailto:E.Ader@svsgroningen.nl)). De conclusies van deze beroepsinstantie zijn bindend voor de school en voor de student.
-  Boven dit alles geldt het Nederlands recht.
-  Je klacht moet binnen twee maanden zijn afgehandeld. Als er meer tijd nodig is voor gesprekken en onderzoek, dan hoor je dat zo snel mogelijk, maar uiterlijk twee weken voor het verstrijken van de oorspronkelijke afhandeltermijn. De school licht het uitstel toe en geeft aan wanneer alsnog uitsluitel wordt gegeven.
-  Als de uitkomst van de bemiddeling actie van de school vereist, wordt daar binnen twee weken gehoor aan gegeven.
-  Je klacht, de gespreksverslagen en de voortgang van de afhandeling worden geregistreerd in de digitale administratie van de school. Een kopie van de stukken wordt je toegestuurd.
-  Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden bewaard tot maximaal twee jaar na afsluiting van de klacht. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd bewaard ten behoeve van het archief van de school.