



Klachtenregeling Stichting PHOV

Stichting PHOV heeft de intentie de vraag of klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij PHOV. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.

1. Organisatorische en logistieke klachten

Voor de behandeling van klachten van administratieve aard is PHOV telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze klachten worden door PHOV binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

Klachten over de inhoud van de les, docent, locatie of logistieke organisatie, kan de cursist voorleggen aan de algemeen directeur van PHOV. De algemeen directeur komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht met een reactie.

Klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door PHOV zo spoedig als mogelijk beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.

2. Bezwaren over beoordelingen

Een cursist die het niet eens is met een beoordeling van een tentamen/moduleopdracht/eindopdracht kan, uiterlijk binnen 4 weken na bekend worden van de uitslag, zijn bezwaren schriftelijk kenbaar maken bij de voorzitter van de examencommissie. De examencommissie komt binnen 4 weken na ontvangst van de klacht met een reactie.

Klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door PHOV zo spoedig als mogelijk beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.

3. Bijzondere gevallen

De examencommissie heeft het recht om in bijzondere gevallen af te wijken van dit reglement.

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de examencommissie.

4. Klacht extern neerleggen

Klachten over PHOV, die een cursist om persoonlijke redenen niet bij PHOV wil neerleggen, kunnen voorgelegd worden aan de certificerende instantie Hobéon SKO, www.hobeon.nl/contact.

5. Beroepsmogelijkheden

Een cursist die het niet eens is met een beslissing van de algemeen directeur of examencommissie kan, uiterlijk binnen 4 weken na het bekend worden van de beslissing, schriftelijk in beroep gaan bij het Bestuur van PHOV. Het Bestuur van PHOV komt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht met een reactie.



6. Geschillenregeling

PHOV en de cursist trachten er in goed overleg uit te komen. Indien dit niet lukt kunnen de volgende stappen worden ondernomen.

Voor bedrijven

- a. De partijen kunnen het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.
- b. NRTO-Opleiders dienen zich te houden aan de [NRTO-gedragscode beroep en bedrijf](#). De naleving van gedragscode wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten kunnen worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de cursist/opdrachtgever van mening bent dat PHOV de regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de cursist/klant deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving. De cursist/opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.

Voor consumenten

- a. Geschillen tussen consument en PHOV over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door PHOV te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door consument als door PHOV aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen
- b. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument de klacht eerst bij PHOV heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- c. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- d. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- e. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is PHOV aan deze keuze gebonden.
- f. Wanneer PHOV een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet PHOV de consument eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of de consument daarmee akkoord gaat. PHOV dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- g. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De Geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

7. Geheimhouding

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met een ieder die dit in behandeling heeft, zoals medewerkers cursusbureau, algemeen directeur van PHOV, examencommissie en Bestuur van PHOV en eventueel met certificerende instellingen.

8. Bewaartermijn

Klachtenprocedures worden 10 jaar bewaard.