

Klachtenreglement

Artikel 1. Begrippen klachtenreglement

Deelnemer

Ieder die geldig deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding op onze websites.

Geschillen functionaris

De geschillen functionaris Saiga/CIG is de persoon die als 1^e aanspreekpunt dient voor het indienen van een klacht door een deelnemer.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van de Saiga/ CIG, inzake opleidingen, cursussen, trainingen. De klachtencommissie behandelt inhoudelijke klachten inzake opleidingen, cursussen en trainingen.

Onafhankelijke Examencommissie

De onafhankelijke examencommissie functioneert onafhankelijk van het bestuur en management van Saiga/ CIG en is bij wet aangewezen om procesmatige (of acquisitie*) klachten in behandeling te nemen.

Docent, trainer

De persoon die in opdracht van de Saiga/CIG de lessen van de opleiding, cursus of training uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding gericht aan de geschillen functionaris met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de geschillen functionaris heeft ingediend.

Artikel 2. Ontvankelijkheid klacht

1. De deelnemer kan gedurende de opleiding, cursus of training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de opleiding, cursus, of training, indienen bij de geschillen functionaris. Voor postacademische cursussen geldt een termijn van maximaal twee maanden na afloop van de cursus. Voor klachten die betrekking hebben op tentamens en examens geldt een termijn van 21 werkdagen.
2. De Klachtencommissie/geschillen functionaris kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie/functionaris, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder kon indienen.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

Artikel 3. Samenstelling klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit het dagelijks bestuur van de Saiga/CIG, een hoofddocent van de betreffende opleiding en tenminste 1 onafhankelijke derde. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure. Leden van de klachtencommissie kunnen enkel vervangen worden voor andere onafhankelijke personen, aangewezen door het stichtingsbestuur van de Saiga/CIG.

Artikel 4. Taak klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de betrokkenen.

Artikel 5. Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 7 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij de Saiga/CIG is ontvangen.
2. De geschillen functionaris beoordeelt of de klacht een inhoudelijke of een procesmatige (en/of acquisitie = zaken die verwijtbaar zijn inzake mankementen van het gebouw en de inboedel) klacht betreft. Een procesmatige klacht wordt doorverwezen naar de onafhankelijke examencommissie en een inhoudelijke klacht wordt doorverwezen naar de klachtencommissie. De geschillen functionaris informeert de klager naar welke commissie zijn/haar klacht is doorverwezen binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht.
3. De klachtencommissie / onafhankelijke examencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
4. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de betrokkene van de betreffende opleiding, cursus of training verzocht worden een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
5. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.
6. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken opleider zich een oordeel te vormen, dan hoort de klachtencommissie de klager en de betrokken opleider, al dan niet, in elkaars aanwezigheid.

Artikel 6. Oordeel klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Klachtencommissie komt binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
2. De Klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel naar de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal 21 werkdagen.
4. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend met opgaaf van redenen verlenging.

Klachtencommissie en College van beroep Examens

Klachten over examens en tentamens kunnen worden ingediend bij de geschillen functionaris. Afhankelijk van of de klacht betrekking heeft op het procesmatige aspect van de examens en tentamen wordt deze respectievelijk afgehandeld door de onafhankelijke examencommissie (procesmatig) of de klachtencommissie Saiga/CIG (inhoudelijk). Als je niet tevreden bent over de uitspraak van de klachtencommissie indien het een inhoudelijke klacht betreft kan je in tweede instantie bij het College van beroep CIG beroep aantekenen.

1. Een bezwaar tegen een beslissing die ten aanzien van een kandidaat door de examinatoren is genomen, kan de kandidaat binnen een termijn van 21 werkdagen nadat de beslissing te zijner kennis is gebracht, gemotiveerd en schriftelijk bij de geschillen functionaris indienen, en een kopie hiervan naar de school. De geschillen functionaris zet een inhoudelijke klacht aangaande de examen en tentamens door naar de klachtencommissie. Een procesmatige klacht wordt doorverwezen naar de onafhankelijke examencommissie.
2. De voorzitter van de klachtencommissie onderzoekt de klacht en handelt, in overleg met de leden van de klachtencommissie, naar bevinding. De voorzitter deelt de kandidaat de beslissing uiterlijk 14 werkdagen na kennisname van het beroep schriftelijk, voorzien van argumenten, mede.
3. Tegen de beslissing van de klachtencommissie kan de kandidaat binnen 7 werkdagen in beroep gaan bij het College van beroep CIG. Dit beroep dient schriftelijk en per aangetekende post te worden ingediend bij de voorzitter van het stichtingsbestuur Saiga / CIG onder vermelding van argumenten leidend tot dit beroep.
4. Het College van beroep CIG onderzoekt of de argumenten aangevoerd door de kandidaat aanleiding geven tot herziening van het oordeel van de voorzitter van de klachten commissie. Het College van beroep deelt haar beslissing binnen 14 werkdagen schriftelijk mede aan de kandidaat en aan de voorzitter van de klachten commissie. Deze beslissing is niet voor verder beroep vatbaar.
5. Het College van beroep bestaat uit een afvaardiging van het bevoegd gezag van de Saiga/CIG (bestuur en/of management).

Slotartikelen examenreglement

9.1 Over de tentamen- en examenresultaten wordt niet met de kandidaten gecorrespondeerd, noch door de directie, noch door de examencommissie.

9.2 Het tentamenwerk wordt door de opleiding ten minste gedurende twaalf maanden bewaard; het examenwerk wordt tenminste gedurende vijf jaar bewaard.

9.3 Een volledig stel examenopgaven met de daarbij behorende beoordelingsnormen en van iedere kandidaat een lijst met behaalde eindcijfers evenals de uitslag van het eindexamen blijven in het archief van de Saiga/CIG bewaard gedurende een periode van vijf jaar.

9.4. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie