

## **Klachten en beroep**

### **Klachten**

Heeft een leerling klachten dan probeert hij/zij deze eerst met de docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie

De leerling stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

### **Verzending klachten**

De leerling stuurt zijn klacht naar de Nederlandse Kappersopleiding.

### **Termijn voor indienen klachten**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing is bekend gemaakt.

### **Vertrouwelijkheid klachten**

De Nederlandse Kappersopleiding garandeert de leerling dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de leerling zal worden behandeld. Algemene verordening gegevensbescherming (**AVG**) van is van toepassing

### **Termijnen uitspraak klachten**

De klachtencommissie van de Nederlandse Kappersopleiding beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht er langere tijd nodig zijn voor onderzoek, wordt schriftelijk de termijn bekend gemaakt die nodig is, doch uiterlijk binnen 8 week na data indiening klacht.

### **Registratie van klachten**

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

### **Beroepschrift**

Indien een leerling het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Beroepencommissie.

Dit is een externe onafhankelijke commissie. De Commissie van Beroep bestaat uit onafhankelijke leden die afkomstig zijn uit een relevante bedrijfstak.

## **Beroepschrift**

Het beroepschrift houdt in:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend.
- de gronden van het beroep

Te sturen naar: Beroepscommissie NKO p/a

## **Termijn voor indienen beroepschrift**

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing is bekend gemaakt.

## **Termijnen uitspraak beroep**

De Beroepen-commissie beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de leerling hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken.

## **Bindende uitspraak Beroepencommissie**

De beroepscommissie is gemachtigd indien wenselijk zonder overleg met het opleidingsinstituut externe deskundigen te raadplegen op kosten van het opleidingsinstituut.

De Nederlandse Kappersopleiding accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Beroepencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. De uitspraak is voor beide partijen bindend.

## **Vertrouwelijkheid beroep**

De Beroepencommissie garandeert de leerling dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de leerling zal worden behandeld.

## **Registratie van ingestelde beroepen**

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

## Namen en adressen

### Klachtencommissie

<b>Voorzitter:</b>	Dhr. G.J de Boer	Tel: 0611243066
Lid 1:	Dhr. H.J. Bork	Tel: 0622920582
Lid 2:	Dhr. G. Schipper	Tel: 0625377047

### Beroepencommissie:

<b>Voorzitter:</b>	Dhr. M. Zantingh	Tel: 0621106834
Lid 1:	Mevr. D Bartman	Tel: 0646715503
Lid 2:	Mevr. M. de Ruiter	Tel: 0611845424