



---

# FLEVO ACADEMIE

---

Het ontstaan van geschillen in een samenleving met afwijkende culturele achtergronden en persoonlijke opvattingen is onvermijdelijk. Soms kom je er in een persoonlijk gesprek niet uit en verandert een onenigheid in een geschil. Het bevoegd gezag hecht waarde aan het ervaren van procedurele rechtvaardigheid bij de actoren die betrokken zijn bij een geschil. De klachten worden behandeld door onze geschillencommissie. De algemene klachtenprocedures kunnen uitmonden in een specifiekere klachtenprocedure als de aard van de klacht hiertoe aanleiding geeft.

## Algemene klachtenprocedure

De geschillencommissie is er vooral voor klanten van Flevo Academie; Aspiranten. Via een klachtenformulier op de online leeromgeving kunnen aspiranten hun onenigheid escaleren tot een geschil bij de interne geschillencommissie. Het klachtenformulier kan de aspirant openen en downloaden via de digitale leeromgeving. Indiening van een klachtenformulier moet aan enkele voorwaarden voldoen:

- ▶ Het klachtenformulier is ontvangen door Flevo Academie op de in het formulier voorgeschreven wijze binnen twee weken na het ontstaan van de grond waarop de onenigheid zich richt.
- ▶ De aspirant heeft aantoonbaar gepoogd om eerst tot een oplossing te komen met de andere actor, tenzij het gaat om een ernstig feit of een omstandigheid die met spoed behandeld moet worden.
- ▶ Het klachtenformulier is schriftelijk en ondertekend ingediend bij Flevo Academie per post op de voorgeschreven wijze of per mail naar [geschillen@flevoacademie.nl](mailto:geschillen@flevoacademie.nl)
- ▶ Er is geen andere afdeling binnen Flevo Academie of een derde partij bevoegd tot het beslechten van het geschil.
- ▶ Indien van toepassing is de zekerheidsstelling voor het starten van een geschil voor aanvang van de behandeling voldaan.

Indien blijkt dat het geschil in eerste instantie beslecht moet worden bij de SVBP examencommissie, SVH of een andere organisatie dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. In plaats daarvan wordt de klacht door Flevo Academie doorgezet naar de juiste partij. Dit is in lijn met de AVG omdat elke aspirant instemt middels de onderwijsovereenkomst om deze gegevens door te sturen.

Daarbij verschaft Flevo Academie de beroepsprocedure die voor de aspirant geldt. Indien het geschil beslecht moet worden via een ander orgaan binnen de onderwijsinstelling dan zet de

geschillencommissie het geschil door naar het juiste orgaan. De geschillencommissie brengt de aspirant op de hoogte van de automatische doorverwijzing.

Indien de geschillencommissie bevoegd is om over het geschil te beslissen dan biedt zij binnen twee weken de mogelijkheid aan de andere actor om zijn of haar verhaal te doen, mits een eventuele zekerheidsstelling is voldaan. Als er een zekerheidsstelling van toepassing is dan wordt dit vermeldt op het klachtenformulier. De tegenpartij krijgt twee weken de tijd om zijn verweer aan te leveren. Nadat het verweer is ontvangen of de termijn voor verweer is verstreken bepaalt de geschillencommissie of er een hoorzitting noodzakelijk is. Ook zal beide partijen gevraagd worden om samen naar een schikking te zoeken. Een hoorzitting zal worden ingepland wanneer de geschillencommissie aanvullende informatie nodig heeft om tot een gedegen oordeel te komen. Na een eventuele hoorzitting of na het ontvangen van het verweer wordt binnen vijf werkdagen een oordeel geveld over het geschil.

Indien de geschillencommissie bevoegd is om over het geschil te beslissen dan biedt zij binnen twee weken de mogelijkheid aan de andere actor om zijn of haar verhaal te doen, mits een eventuele zekerheidsstelling is voldaan. Als er een zekerheidsstelling van toepassing is dan wordt dit vermeldt op het klachtenformulier. De tegenpartij krijgt twee weken de tijd om zijn verweer aan te leveren. Nadat het verweer is ontvangen of de termijn voor verweer is verstreken bepaalt de geschillencommissie of er een hoorzitting noodzakelijk is. Ook zal beide partijen gevraagd worden om samen naar een schikking te zoeken. Een hoorzitting zal worden ingepland wanneer de geschillencommissie aanvullende informatie nodig heeft om tot een gedegen oordeel te komen. Na een eventuele hoorzitting of na het ontvangen van het verweer wordt binnen vijf werkdagen een oordeel geveld over het geschil.

## **In beroep gaan**

Als de aspirant het oneens is met dit oordeel dan ligt het aan de aard van het geschil bij welke externe organisatie het beroep moet worden ingediend. Voor beroepen van de examencommissie klopt de aspirant aan bij de Commissie van Beroep voor de Examens van het NRTO. Voor geschillen met betrekking tot het overtreden van onderlinge overeenkomsten of gedragscodes klopt de aspirant aan bij 'De Geschillencommissie'.

De aspirant hoeft niet zelf uit te vogelen hoe en waar het beroep moet worden ingediend. De geschillencommissie van Flevo Academie geeft in zijn oordeel aan hoe de aspirant zijn geschil extern kan laten beslechten en of er (griffie)kosten betaald moeten worden voor aanvang van de procedure bij de desbetreffende instantie. Het uiteindelijke oordeel van de externe beroepsmogelijkheid is bindend voor alle actoren in het geschil. In alle andere gevallen waarin de bovenstaande actoren niet-ontvankelijk zijn kan de deelnemer civielrechtelijk in beroep gaan bij de bevoegde rechter.