

## **1. Indienen van een klacht**

Iedere student die als zodanig deelneemt aan een opleiding kan een klacht indienen.

## **2. Hoe moet een klacht worden ingediend**

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie van NXT Pharma. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. De klager ontvangt binnen 1 werkdag een bevestiging van ontvangst per e-mail.

## **3. Intrekken van de klacht**

De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk en wordt door klager én directie gezamenlijk ondertekend. Daarna worden degenen die door de directie over de klacht zijn geïnformeerd, van dit besluit op de hoogte gebracht. Geheimhouding blijft echter ook daarna op deze personen rusten.

## **4. Termijn waarbinnen de klacht moet worden ingediend**

Het is aan de klager om zelf te bepalen wanneer een klacht wordt ingediend. In bepaalde gevallen kan tussen het moment waarop de klacht ontstond én het indienen daarvan, enkele maanden liggen, echter nooit langer dan 6 maanden én dat op het moment van indienen, klager nog steeds aantoonbaar last heeft van de gevolgen.

## **5. Onderzoek van de klacht**

Nadat de directie de klacht heeft ontvangen, wordt klager uitgenodigd voor een gesprek. Dit vindt achter gesloten deuren plaats. Klager en directie kunnen zich laten bijstaan door een raadsman/-vrouw naar keuze, overigens op eigen kosten.

## **6. Horen van derden**

Indien de directie dit nodig oordeelt, kunnen onder strikte zorgvuldigheid en geheimhouding, derden worden gehoord.

## **7. Verslaglegging van het gesprek**

Van het gesprek, genoemd in punt 6, wordt een verslag gemaakt dat door klager en directie voor gezien wordt getekend.

## **8. Standpuntbepaling commissie**

De directie formuleert een standpunt dat door de directeur en 1 kerndocent wordt onderschreven.

## **9. Afhandeling van klachten**

Een ingediende klacht moet binnen een termijn van 20 werkdagen zijn afgehandeld door het uitbrengen van een standpunt. Dit standpunt wordt aan klager schriftelijk kenbaar gemaakt, onder de bepaling dat beiden ook nu daarover niet met anderen spreken.

## **10. Indien de klager niet eens is met resultaat van de klachtafhandeling**

Indien de klager zich niet kan vinden in het resultaat van de klachtafhandeling dan kan zij schriftelijk de klacht indienen bij een onafhankelijke mediator aangesloten bij het NMI (Nederlands Mediation Instituut). De directie zal zich neerleggen bij het resultaat van het NMI.

## **11. Bewaartermijn**

Ingediende klachten en de afhandeling daarvan worden 2 jaar bewaard.