

---

# Onderwijs- en Examenregeling (OER)

---

Opleidingen Academie voor  
Podologie (AvP)  
BCP 2020 - Cohort 2021

---

Definitief vastgesteld door de directeur AvP.  
Augustus 2021.

---

## INHOUDSOPGAVE

A. ALGEMEEN DEEL .....	4
ARTIKEL 1. INLEIDING/REIKWIJDTE .....	4
ARTIKEL 2. BEGRIPPENLIJST.....	4
ARTIKEL 3. GEHEIMHOUDING .....	5
ARTIKEL 4. EXAMENCOMMISSIE .....	5
4.1 Samenstelling .....	5
4.2 Taken en bevoegdheden .....	6
4.3 Examinatoren en surveillanten .....	6
4.4 Contact met de examencommissie .....	6
ARTIKEL 5. VERLENEN VAN VRIJSTELLINGEN; EXAMENCOMMISSIE IS BEVOEGD.....	7
5.1 Aanvragen van vrijstellingen .....	7
5.2 Aan te leveren bewijsstukken .....	7
5.3 Standaard vrijstellingen voor orthopedisch schoenmakers.....	7
5.4 Standaard vrijstellingen voor voetkundig sportadviseurs.....	8
5.5 Toelatingstoets opleiding tot registerpodoloog.....	8
5.6 Beslissing .....	8
5.7 Geldigheidsduur .....	8
ARTIKEL 6. TOETSING, EXAMINERING, BEOORDELING EN CIJFERTOEKENNING .....	8
6.1 Aanwezigheidsplicht .....	8
6.2 Bijzondere deelname dyslexie en andere beperkingen .....	8
6.3 Examens .....	9
6.5 Herkansing .....	9
6.6 Verhinderung deelname toets/examen .....	9
6.7 Inzage .....	9
6.8 Cijfertoekenning.....	10
6.9 Diploma .....	10
ARTIKEL 7. ONREGELMATIGHEDEN EN BEDROG.....	10

7.1 Fraude bij aanvragen vrijstellingen of toelating.....	10
7.2 Spielen en fraude bij toetsen of examens .....	10
7.3 Hergebruik.....	10
7.4 Plagiaat en fraude .....	10
ARTIKEL 8. GESCHILLEN: BEROEP EN BEZWAAR.....	11
8.1 Procedurele en inhoudelijke opmerkingen .....	11
8.2 Herbeoordeling toets of examen .....	11
8.3 In beroep gaan .....	11
ARTIKEL 9. SLOTBEPALINGEN .....	12
9.1 Afwijkingen van deze regeling.....	12
9.2 Wijziging van de regeling en onvoorziene zaken .....	12
9.3 Bekendmaking en inwerkingtreding .....	12
B: OPLEIDINGSSPECIFIEK DEEL .....	13
OPLEIDING TOT REGISTERPODOLOOG .....	13
Overzicht examenonderdelen registerpodoloog .....	13
Eindkwalificatie registerpodoloog.....	13
Verantwoording relatie BCP – examen registerpodoloog.....	13
Tabel: overzicht relatie beroepscompetenties registerpodoloog - examinering.....	15
Stage.....	17
Portfolio en assessment.....	17
Beoordeling van de stage.....	17
Praktijkonderzoek en scriptie.....	18
Beoordeling .....	18
BIJLAGE 1. EXAMENREGLEMENT.....	19
BIJLAGE 2. KLACHTENREGELING AVP .....	20

## A. ALGEMEEN DEEL

### ARTIKEL 1. INLEIDING/REIKWIJDTE

Deze Onderwijs- en Examenregeling (hierna te noemen OER) is van toepassing op het onderwijs en de examens van de Academie voor Podologie B.V. (AvP) in het studiejaar 2021-2022. En hebben betrekking op de opleidingen gebaseerd op het beroepscompetentieprofiel (BCP) 2020. Dit geldt voor de instroommomenten september 2021 en februari 2022.

Deze uitgave van de OER vervangt alle eerder uitgegeven versies van de OER. In het geval een artikel wordt gewijzigd gedurende een studiejaar, worden de studenten daarvan op de hoogte gesteld.

De directeur draagt zorg voor een regelmatige en tijdige beoordeling van deze OER. Elke student wordt ten minste eenmaal per jaar in de gelegenheid gesteld schriftelijk, digitaal of mondeling met verslaglegging een oordeel te geven over de kwaliteit van de gevolgde onderdelen van het onderwijs. De directeur regelt de wijze waarop wordt omgegaan met de uitkomst van de evaluaties van de kwaliteit (van de onderdelen) van de opleiding.

Wanneer dit reglement op vragen inzake het onderwijs, de toetsen en de examens van de AvP geen antwoord geeft, beslissen de directie en de examencommissie van AvP indien nodig in overleg met elkaar. Zij zijn tevens bevoegd om in overleg met elkaar van het beleid af te wijken wanneer daartoe een redelijke aanleiding bestaat.

De Algemene voorwaarden Academie voor Podologie<sup>1</sup> zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de AvP en studenten met betrekking tot de opleiding.

### ARTIKEL 2. BEGRIPPENLIJST

In deze regeling wordt verstaan onder:

**AvP:** Academie voor Podologie (opleider).

**Cijferlijst:** een overzicht met cijfers van toetsen van een afgeronde module of opleiding.

**Diploma:** bewijs van met goed gevolg doorlopen opleiding.

**Directie:** de directeur dan wel het bestuur van de Academie voor Podologie B.V.

**Examencommissie:** commissie die toeziet op de kwaliteit van toetsing en examinering.

**Examenbureau:** het secretariaat dat de planning en beoordeling van de toetsen en examens coördineert en administreert.

**Examen:** eindtoets van een module of opleiding.

**Examinator:** persoon die het examen afneemt. Voor iedere toets wijst de examencommissie een of meer examinatoren aan. Een examiner kan ook een deskundige van buiten de AvP zijn.

**Les:** Een samenhangende hoeveelheid scholing die samen met andere lessen een module vormt en bestaat uit een practicum en zelfstudie (e-learning).

---

<sup>1</sup> Algemene voorwaarden  
<https://academiepodologie.nl/algemene-voorwaarden/>

**Module:** een samenhangende hoeveelheid scholing die vaak samen met andere modules een opleiding vormt en die wordt afgesloten met een toets/examen.

**Onderwijs- en Examenregeling (OER):** De OER bevat alle regels over de opleidingen, met het accent op toetsing en examinering.

**Opleiding:** een geheel aan scholing, bestaande uit een of meer modules, dat wordt afgesloten met een examen.

**Portfolio:** verzameling bewijsstukken (beroepsproducten, scripties, uitwerkingen van opdrachten) ten behoeve van beoordeling.

**Practicum:** een contactles op de opleidingslocatie of online onder begeleiding van een docent.

**Proeve van bekwaamheid (PvB):** een beroepsproduct of bewijs van vaardigheid waarmee een student laat zien in hoeverre deze de beroepscompetenties beheerst.

**Semester:** benaming van een onderwijsperiode.

**Stage:** (beroepspraktijkvorming of praktijkstage) is een onderdeel van een opleiding waarin een student de praktijk leert. De theorie die op de opleiding wordt geleerd, wordt in de praktijk (bij een bedrijf of instelling) geoefend.

**Studiepunt:** de eenheid waarin de studielast van (onderdelen van) een opleiding wordt uitgedrukt, bijvoorbeeld uren of European Credit (EC).

**Surveillant:** toezichthouder tijdens een schriftelijke toets. De surveillant is medeverantwoordelijk voor een goed en eerlijk verloop van de toetsen en examens, waarbij de procedures van de examencommissie gehandhaafd moeten worden. Naast het toezichthouden kunnen taken als identiteitscontrole, controle hulpmiddelen en begeleiden van studenten tot de taken behoren.

**Toets:** ook wel opdracht, examen of assessment genoemd, omvat een onderzoek naar kennis, inzicht, vaardigheden, (beroeps)houding en reflectie, evenals de beoordeling van de uitkomsten van dat onderzoek, c.q. van de betreffende toetsvormen.

## ARTIKEL 3. GEHEIMHOUDING

Iedereen die betrokken is bij de ontwikkeling, uitvoering en correctie van de toetsen en de examens en in dat kader de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van functie, beroep of voorschrift ter zake van gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit examenreglement noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## ARTIKEL 4. EXAMENCOMMISSIE

### 4.1 Samenstelling

Alle vormen en varianten van opleidingen van de AvP vallen onder de examencommissie AvP. De benoeming van de leden vindt plaats door de directeur. De commissie heeft naast een externe voorzitter en secretaris een docent-lid.

De leden beschikken aantoonbaar over competenties gerelateerd aan hetzij de inhoud van het onderwijs(programma), hetzij de aard van het werkveld waarvoor de desbetreffende opleiding primair voorbereidt. De directeur van de AvP draagt er zorg voor dat het onafhankelijk en deskundig functioneren van de examencommissie voldoende wordt gewaarborgd.

## 4.2 Taken en bevoegdheden

De examencommissie stelt vast of een student voldoet aan de voorwaarden die de onderwijs- en examenregeling stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een diploma.

Daarnaast heeft zij de volgende taken en bevoegdheden:

- het uitreiken van diploma's en afgeven van verklaringen;
- het borgen van de kwaliteit van de toetsen en examens;
- het aanwijzen van examinatoren;
- het borgen van de kwaliteit van de organisatie (o.a. aanwijzen van één of meer surveillanten tijdens toetsen) en de procedures rondom toetsen en examens (de organisatie in praktische zin ligt bij het secretariaat in opdracht van de directeur);
- het vaststellen van richtlijnen en aanwijzingen binnen het kader van de onderwijs- en examenregeling om de uitslag van de toetsen en examens te beoordelen en vast te stellen;
- het beoordelen van verzoeken, uitzonderingen en klachten betreffende beoordeling en toetsing van studenten;
- het toezien op het juist naleven van procedures rond archivering;
- zorgen voor verslaglegging over haar werkzaamheden aan de directeur van de AvP.

De examencommissie vergadert ten minste viermaal per jaar. Besluiten kunnen ook buiten vergadering worden genomen mits alle leden met het betreffende voorstel voor besluitvorming instemmen.

Indien een student bij de examencommissie een verzoek of een klacht indient waarbij een examiner betrokken is, die lid is van de examencommissie, neemt de betrokken examiner geen deel aan de behandeling van het verzoek of de klacht. Indien noodzakelijk wordt een tijdelijk vervangend lid benoemd.

## 4.3 Examinatoren en surveillanten

Voor het afnemen van de toetsen en het vaststellen van de uitslagen wijst de examencommissie examinatoren aan. De aanwijzing is mede op basis van hun deskundigheid en zij staan in hun functioneren als examiner niet in een hiërarchische relatie tot de directeur. De examencommissie kan ook als examiner deskundigen van buiten de AvP aanwijzen.

De examencommissie stelt regels vast met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens de toetsen en met betrekking tot de in dat verband te nemen maatregelen, die ook door de examinatoren en surveillanten in acht dienen te worden genomen.

Is voor een examen meer dan één examiner aangewezen, dan wordt vooraf bepaald welke examiner coördineert en eindverantwoordelijke is.

De examencommissie ziet erop toe dat er ten behoeve van een schriftelijke toets één of meer surveillanten worden aangewezen, voor het begeleiden en bewaken van de goede gang van zaken.

## 4.4 Contact met de examencommissie

De examencommissie is te bereiken via email: [examencommissie@academiepodologie.nl](mailto:examencommissie@academiepodologie.nl).

## ARTIKEL 5. VERLENEN VAN VRIJSTELLINGEN; EXAMENCOMMISSIE IS BEVOEGD

Uitsluitend de examencommissie kan op schriftelijk verzoek van de student vrijstelling verlenen. Dit is mogelijk indien de student in het (hoger) onderwijs eerder met goed gevolg een examen of toets heeft afgelegd of buiten het (hoger) onderwijs kennis en vaardigheden heeft opgedaan, die qua inhoud, niveau, studielast en/of vereiste competenties vergelijkbaar zijn. Er wordt gekeken naar de aansluiting van het door de student gevolgde curriculum bij de eindtermen van de opleiding. De bedoelde kennis en vaardigheden kunnen ook betrekking hebben op uitgevoerde bestuurlijke en/of maatschappelijke activiteiten en/of activiteiten van organisatorische aard.

Indien uit het verzoek tot vrijstelling blijkt dat slechts een deel van de aan de toets(en) van de opleiding verbonden competenties wordt afgedekt, dan wordt de vrijstelling niet verleend.

### 5.1 Aanvragen van vrijstellingen

De examencommissie kan op schriftelijk en gemotiveerd verzoek van de student vrijstelling verlenen voor het afleggen van het geheel aan toetsen behorend bij een module. Voorwaarde voor indienen van het verzoek is dat nog niet aan de toets of toetsen is deelgenomen. Met ingang van het moment dat de student aan de toets deelneemt, wordt het verzoek als ingetrokken beschouwd of vervalt de reeds toegekende vrijstelling.

### 5.2 Aan te leveren bewijsstukken

Het verzoek voor vrijstelling gaat vergezeld van bewijsstukken. De examencommissie is bevoegd de student te vragen nadere gegevens te verschaffen of aanvullende bescheiden te overleggen en overigens alle informatie in te winnen die zij voor het nemen van een beslissing nodig acht. Als bewijs kan onder meer dienen:

- a) gewaarmerkte kopieën van getuigschriften, dossierverklaringen, certificaten, onder overlegging van de volledige beschrijving van studie- of opleidingsprogramma's of onderwijseenheden;
- b) gewaarmerkte kopieën van verklaringen omtrent afgelegde examens, onder overlegging van een adequate beschrijving van desbetreffende studie- of opleidingsprogramma's of onderwijseenheden;
- c) door de student geschreven en door een bevoegde instantie beoordeelde en gewaarmerkte kopieën van scripties, artikelen, verslagen of werkstukken;
- d) een gewaarmerkt kopie van een volgens de Kwaliteitscode EVC uitgebrachte EVC-rapportage van een erkende EVC-aanbieder waaruit duidelijk het bezit van de kennis en de vaardigheden voor de aangevraagde vrijstelling blijkt, desgevraagd onder toevoeging van onderliggende documenten.

De vrijstelling is mogelijk indien de student eerder met goed gevolg toetsen en/of examens heeft afgelegd of buiten de AvP kennis en vaardigheden heeft opgedaan, die wat inhoud, niveau, studielast onderscheidenlijk vereiste competenties betreft, vergelijkbaar en gelijkwaardig zijn met de inhoud van de scholing en de daaraan verbonden toets(en) waar de vrijstelling zich op richt.

De eerder afgelegde toetsen en examens of de eerder opgedane kennis en ervaring moeten actueel zijn. De examencommissie hanteert hierbij in beginsel een ondergrens van vijf jaren, gerekend vanaf het moment van het verzoek, waarbinnen de toets(en) of het examen behaald moet zijn of de kennis en ervaring is opgedaan.

Indien uit het verzoek tot vrijstelling en het vrijstellingsonderzoek blijkt dat niet alle aan de onderwijseenheid verbonden competenties zijn afgedekt, wordt de vrijstelling niet verleend.

### 5.3 Standaard vrijstellingen voor orthopedisch schoenmakers

Orthopedisch schoenmakers die interesse hebben in onze opleiding tot registerpodoloog, krijgen vrijstelling voor de opleiding Voetkundig advies. Gezien hun opgedane kennis en ervaring kunnen zij in module 1 starten.

## 5.4 Standaard vrijstellingen voor voetkundig sportadviseurs

Een voetkundig sportadviseur kan instromen in module 1.

## 5.5 Toelatingstoets opleiding tot registerpodoloog

Wanneer een student niet voldoet aan de standaard eisen om deel te mogen nemen aan de opleiding tot registerpodoloog, maar wel een achtergrond heeft vergelijkbaar met minimaal een MBO-4 niveau, kan de student een verzoek indienen bij de examencommissie tot toelating tot de opleiding. De examencommissie kan bij bepaling tot toelating additioneel een toelatingstoets laten afnemen.

## 5.6 Beslissing

Binnen vier weken na ontvangst van het verzoek om vrijstelling of overzetting van de beoordelingen stelt de examencommissie de student schriftelijk onderbouwd op de hoogte van haar beslissing. De examencommissie kan deze termijn eenmaal met ten hoogste vijftien werkdagen verlengen. Indien de aanvraag niet compleet is of nadere toelichting behoeft, verzoekt de examencommissie de student de ontbrekende informatie schriftelijk te verstrekken en/of mondeling nader toe te lichten. De examencommissie stelt daarvoor een termijn van tien werkdagen. Totdat de gevraagde aanvullende informatie is aangeleverd, wordt het verlopen van de termijn opgeschort.

Voor onderwijseenheden waarvoor vrijstelling is verleend, wordt geen cijferwaardering gegeven, maar wordt als uitslag genoteerd 'vrijstelling', afgekort tot 'VR'.

## 5.7 Geldigheidsduur

Een vrijstelling heeft gerekend vanaf de aanvangsdatum van het traject bij de AvP een maximale geldigheidsduur van vijf jaar. De toegekende vrijstelling(en) vervalt indien er wijzigingen in het studieprogramma worden aangebracht.

# ARTIKEL 6. TOETSING, EXAMINERING, BEOORDELING EN CIJFERTOEKENNING

## 6.1 Aanwezigheidsplicht

Een student die zich heeft aangemeld voor een onderwijsactiviteit neemt de verplichting op zich te voldoen aan de eisen die worden gesteld voor deelname aan deze onderwijsactiviteit. Wanneer de eisen betrekking hebben op verplichte aanwezigheid kan een student in bijzondere omstandigheden de examencommissie voorafgaand aan de onderwijsactiviteit verzoeken om ontheffing van deze verplichting. Voor het gehele bij- en nascholingsaanbod (dus niet de opleidingen) waarbij een certificaat wordt uitgereikt (o.a. cursussen, workshops, seminars. Etc.) geldt altijd een 100% aanwezigheidsplicht (mits in de cursusbeschrijving hiervan wordt afgeweken).

## 6.2 Bijzondere deelname dyslexie en andere beperkingen

Een student die als gevolg van zijn functiebeperking (lichamelijke, zintuiglijke beperking, een chronische ziekte, dyslexie of een psychische beperking) wordt belemmerd in het volgen van onderwijs en/of het afleggen van toetsen en/of examens, kan zich wenden tot het secretariaat. Dit dient tijdig te gebeuren, liefst voor de start van de opleiding. Er wordt dan nagegaan welke voorzieningen of aanpassingen wenselijk en mogelijk zijn. Voor dyslexie zijn er voor theoretische toetsen 2 standaard aanbiedingen; extra tijd (25%) en grotere lettertypes. Toezeggingen en afspraken worden schriftelijk door of namens de directeur vastgelegd. Het is na afname van toetsing niet mogelijk om aanspraak te doen op aanpassingen en/of voorzieningen.



Een aanpassing mag geen onevenredige belasting vormen voor de AvP: de aanpassing moet in verhouding staan tot het effect op de studeerbaarheid, de middelen van de AvP en een redelijke inzet van de student.

Verzoeken tot beslissingen die volgens de onderwijs- en examenregeling tot de bevoegdheid van de examencommissie behoren, worden door de student rechtsreeks aan die examencommissie voorgelegd.

### 6.3 Examens

Examens vinden plaats aan het eind van een module. De uitvoering en resultaten worden door een of meer examinatoren beoordeeld, die hiervoor door de examencommissie worden benaderd. Voor deelname aan het examen gelden toelatingseisen die in het opleidingsspecifieke deel zijn beschreven.

Zodra bekend is wie er deelnemen aan het examen wordt de examenindeling gemaakt op basis van de vooraf door de AvP ingeroosterde data en worden de kandidaten geïnformeerd over de datum en tijd van het examen.

### 6.5 Herkansing

Twee maal per semester (half jaar) worden examenperiodes georganiseerd. Iedere student heeft in totaal twee mogelijkheden om het examen te behalen:

1. de eerste reguliere kans na de betreffende module
2. een herkansing

Heeft de student een examenmogelijkheid om welke reden dan ook niet benut, dan geldt dit in alle omstandigheden als een niet benutte kans.

**Enkel indien de tweede kans niet tot een voldoende leidt**, kan de student bij de examencommissie een extra kans aanvragen. Hierbij zal onderbouwd dienen te worden op welke wijze de student zich zal voorbereiden en van welke gewijzigde omstandigheden er sprake is. Bij geen onderbouwing wordt het verzoek afgewezen. Een extra kans dient binnen 2 maanden na bekendmaking van de behaalde cijfers te worden aangevraagd.

Een (her)examen moet binnen een jaar na het volgen van de betreffende module met goed gevolg zijn afgelegd. Wanneer het (her)examen niet binnen een jaar met goed gevolg is afgelegd dient de module opnieuw gevolgd te worden of volgt een negatief studieadvies.

### 6.6 Verhindering deelname toets/examen

Is de student verhinderd deel te nemen aan een toets of examen, dan dient hij dit uiterlijk 14 dagen voor betreffende toets of examen te melden aan de AvP. Doet hij dit binnen 14 dagen voor betreffende toets of examen, dan kan de AvP daarvoor kosten in rekening brengen. De kosten voor het te laat afmelden voor een toets of examen bedragen €100,00 (excl. btw).

Niet verschijnen of te laat verschijnen - ook na afmelding bij de AvP - geldt in alle gevallen als een niet benutte kans. Vakantie, weers- of verkeersomstandigheden zijn geen geldige reden voor het niet verschijnen op een examenmoment. Een uitzondering hierop wordt gemaakt indien het KNMI een weeralarm met code rood afgeeft in de aanreistijd van de studenten (tot 4 uur voor aanvang); in dat geval wordt een passende oplossing gezocht.

### 6.7 Inzage

Inzage in een theorie-examen (MC) die op een tablet wordt gemaakt wordt geboden direct na het maken van het betreffende examen. Voor andere examens wordt inzage mogelijk gemaakt tot vier weken nadat het examen is afgelegd. U kunt dit schriftelijk aanvragen bij het secretariaat.

## 6.8 Cijfertoekenning

De examencommissie hanteert de volgende beoordelingsnorm voor de becijfering van theorie-examens, passend bij de verantwoordelijkheid van een paramedisch beroep: 70% van de vragen moet goed zijn beantwoord om een 6 te halen. De examencommissie behoudt zich het recht voor van deze normering af te wijken wanneer zij daartoe aanleiding ziet.

De beoordeling van toetsen ten behoeve van afronding van een module vindt plaats binnen 15 werkdagen na het afnamemoment. Binnen deze termijn kan de student redelijkerwijs de cijfers verwachten in MijnPortfolio.

De beoordeling van afrondende examens van een opleiding vindt plaats binnen 20 werkdagen na het afnamemoment. Binnen deze termijn kan de student redelijkerwijs de cijfers verwachten.

Na afronding van een module ziet de student een overzicht van de behaalde resultaten in MijnPortfolio.

## 6.9 Diploma

Indien de opleiding succesvol is afgerond, ontvangt de student een diploma, voorzien van cijferlijst. Tevens ontvangt de student het officiële diploma van Stichting Hoger Onderwijs Nederland (SHO); dit wordt door de AvP aangevraagd bij de SHO.

## ARTIKEL 7. ONREGELMATIGHEDEN EN BEDROG

### 7.1 Fraude bij aanvragen vrijstellingen of toelating

Indien de examencommissie bemerkt dat een student zich tijdens een aangevraagde vrijstelling of bij de toelating schuldig maakt aan bedrog of onregelmatigheid, kan de examencommissie de student de deelname of verdere deelname aan het traject ontzeggen.

Indien de onregelmatigheden pas na afloop van het toelatings- of vrijstellingsonderzoek worden ontdekt, kan de examencommissie bepalen dat het deelnamecertificaat pas kan worden uitgereikt na een hernieuwd onderzoek op een door haar te bepalen wijze.

Alvorens een beslissing wordt genomen, wordt de student gehoord. Van de beslissing van de examencommissie ontvangt de student direct bericht, zo mogelijk mondeling, doch in elk geval schriftelijk.

### 7.2 Spieken en fraude bij toetsen of examens

Onder spieken wordt verstaan: elke vorm van gebruik van niet uitdrukkelijk toegestane hulpmiddelen gedurende een examen. Onder fraude wordt verstaan het bedrieglijk handelen van een student dat erop is gericht het vormen van een juist oordeel omtrent zijn kennis, inzicht en vaardigheden geheel of gedeeltelijk onmogelijk te maken. Spieken en fraude, alsmede de gelegenheid geven tot, het meewerken aan en het bevorderen van spieken en fraude, zijn verboden.

### 7.3 Hergebruik

Het is niet toegestaan een opdracht van een andere (eerdere) opleiding te gebruiken. De probleemstelling en analyse moeten specifiek zijn. Dit geldt uiteraard ook voor de scriptie; het is niet toegestaan (delen van) een scriptie van een andere instelling in te brengen in een van de opleidingen.

### 7.4 Plagiaat en fraude

Wanneer er tijdens het toetsen, examineren of bij de beoordeling van een opdracht onregelmatigheid of bedrog (zoals plagiaat en fraude) wordt geconstateerd of vermoed, deelt de examenleider of de surveillant dit meteen aan de student mee en maakt daarvan een aantekening op het door de student in te leveren werk. De

student wordt in de gelegenheid gesteld de toets of examen af te maken en in te leveren. De surveillant stelt met betrekking tot de geconstateerde of vermoede onregelmatigheid direct een schriftelijk verslag op dat aan de secretaris examencommissie wordt voorgelegd. Bij de beoordeling van een opdracht stelt de examinator de secretaris examencommissie op de hoogte van de onregelmatigheden.

De examencommissie kan de toets of het examen ongeldig verklaren en niet (laten) beoordelen, hetgeen inhoudt, dat er geen cijfer voor de desbetreffende toets of examen wordt vastgesteld. Een toets of examen wordt in dat geval beoordeeld met het cijfer 1.0, of met de kwalificatie 'onvoldoende'.

Indien de onregelmatigheid pas na afloop van de toets of examen wordt geconstateerd, stelt de examinator de secretaris examencommissie op de hoogte van de onregelmatigheden. De examencommissie kan de toets of examen alsnog ongeldig verklaren, hetgeen inhoudt, dat er geen cijfer voor het desbetreffende examen wordt vastgesteld. Een toets wordt beoordeeld met het cijfer 1.0 of de kwalificatie 'onvoldoende'.

De getroffen maatregel wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de student bekendgemaakt.

Voordat de examencommissie enige maatregel neemt, stelt zij de student in de gelegenheid te worden gehoord of schriftelijk een reactie in te dienen alvorens een beslissing te nemen.

## ARTIKEL 8. GESCHILLEN: BEROEP EN BEZWAAR

### 8.1 Procedurele en inhoudelijke opmerkingen

Procedurele en inhoudelijke opmerkingen ten aanzien van toetsen en examens kunnen tot een week na de toetsdatum of examendatum per e-mail aan de examinator en de secretaris examencommissie worden doorgegeven. Klachten die later binnenkomen, worden niet meer in behandeling genomen.

**Voor klachten van algemene aard over de opleiding is de klachtenregeling van toepassing. Zie bijlage 2.**

### 8.2 Herbeoordeling toets of examen

Het aanvragen van een herbeoordeling is alleen mogelijk bij het behalen van een onvoldoende (< 5.5).

Tegen de beoordeling van een toets of examen kan binnen vier weken nadat de behaalde cijfers zijn bekendgemaakt bezwaar worden ingediend. De student geeft de specifieke punten aan waar hij het niet mee eens is, aangevuld met een motivatie. Bij een herbeoordeling wordt de toets of het examen opnieuw nagekeken en wordt ingegaan op de door de student genoemde punten.

Uiterlijk vier weken na de ontvangst van het bezwaar of de aanvraag voor herbeoordeling, stelt de AvP de student schriftelijk op de hoogte van het resultaat van de herbeoordeling.

Het cijfer van de herbeoordeling wordt het definitieve eindcijfer voor de toets of het examen, ook als deze nadelig (lager) uitvalt.

### 8.3 In beroep gaan

Het is mogelijk in beroep te gaan tegen een herbeoordeling en de uitspraak van de examencommissie. De student die in beroep wenst te gaan, dient dat schriftelijk per brief te doen binnen vier weken na de dag van bekendmaking van de beslissing.

Het beroep inzake een herbeoordeling of andere beslissing van een examinator kan bij de examencommissie slechts worden ingediend door een student die niet voor een toets of examen is geslaagd of die in zijn belang is getroffen. In de brief geeft de student een duidelijke omschrijving van zijn bezwaren tegen de uitslag, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep is gericht, voorzien van een duidelijke argumentatie. De student dient de brief onder vermelding van beroep in te dienen en te versturen naar de examencommissie.

Bij een beroep tegen een uitspraak van de examencommissie geeft de student in de brief een duidelijke omschrijving van zijn bezwaren tegen de uitslag, respectievelijk de beslissing waartegen het beroep is gericht, voorzien van een duidelijke argumentatie. De student dient de brief onder vermelding van beroep in te dienen en te versturen naar de directie.

Een beroepschrift wordt individueel beoordeeld. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend door derden.

Er volgt binnen vier weken uitspraak op het beroep met de mogelijkheid deze termijn te verlengen met hoogstens twee weken.

In het beroep wordt getoetst of de examinerator of de examencommissie in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen en of de examenbepalingen correct zijn toegepast. De uitspraak op beroep wordt schriftelijk en gemotiveerd bekend gemaakt. Een uitspraak op beroep kan zijn dat opnieuw of, indien de beslissing eerder is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat de toets, het examen, het toelatingsonderzoek, een ander betreffend onderzoek of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder in de uitspraak te stellen voorwaarden.

## ARTIKEL 9. SLOTBEPALINGEN

### 9.1 Afwijkingen van deze regeling

De voorzitter van de examencommissie is bevoegd om, gehoord door de examencommissie, van deze regeling afwijkende bepalingen te treffen indien:

- a) wegens bijzondere omstandigheden toepassing van deze regeling tot ernstige onbillijkheden of tot onzorgvuldige behandeling zou leiden;
- b) de belangen van een student of een groep studenten ten gevolge van door de AvP gemaakte fouten geschaad dreigen te worden. Een dergelijke afwijkende bepaling heeft de goedkeuring van de directie nodig, en wordt direct daarna aan de student(en) bekendgemaakt.

### 9.2 Wijziging van de regeling en onvoorziene zaken

Wijziging van deze regeling wordt door de directie bij afzonderlijk schriftelijk besluit vastgesteld. Vaststelling en wijziging van de examenbepalingen worden door de examencommissie bij afzonderlijk schriftelijk besluit vastgesteld. Wanneer wijzigingen in deze regeling(en) voor wat betreft de inhoud van de opleiding tot onredelijke situaties leiden worden zo nodig overgangsvoorzieningen getroffen.

Over zaken waarin deze regeling niet voorziet wordt door de directie een beslissing genomen.

### 9.3 Bekendmaking en inwerkingtreding

De bij de inwerkingtreding van deze regeling bestaande (onderwijs- en) examenregeling/bepalingen worden geacht te zijn vastgesteld door de examencommissie onder toepassing van deze regeling en blijven in stand tot een door de directie nader te bepalen datum.

Deze regeling heeft als naam *Onderwijs- en Examenregeling (OER) AvP* en treedt in werking op 1 september 2021.

## **B: OPLEIDINGSSPECIFIEK DEEL**

### OPLEIDING TOT REGISTERPODOLOOG

#### Overzicht examenonderdelen registerpodoloog

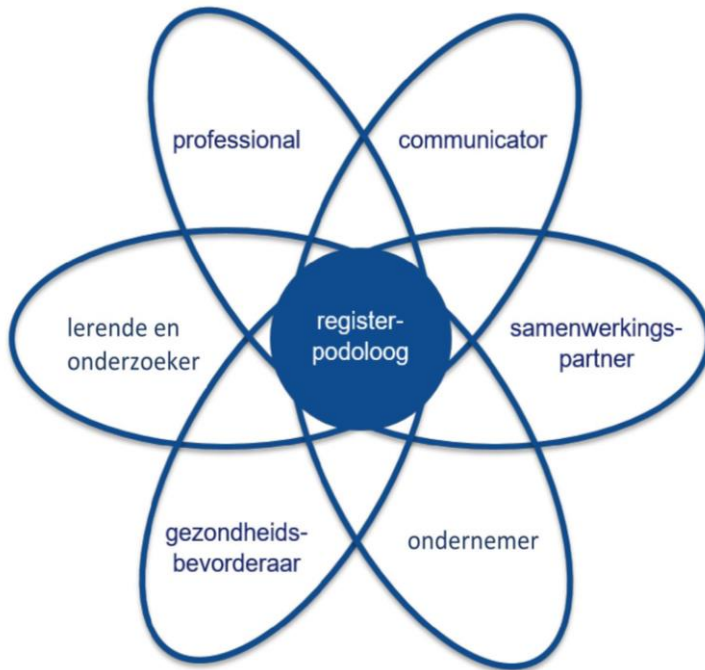
Module:	Toetsvorm:	Beschrijving:	Door:	Wanneer:
<b>Module 1</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 2</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 3</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 4</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 5</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 6</b>	MC	Kennistoets	AvP	examenweek
	PvB	Proeve van Bekwaamheid	AvP	examenweek
<b>Module 7</b>	PvB	Stage, portfolio en assessment	AvP	Module 7
<b>Module 8</b>	PvB	Praktijkonderzoek met scriptie en presentatie	AvP	Module 8

#### Eindkwalificatie registerpodoloog

In de laatste fase van de opleiding, module 7 en 8, wordt de student geëxamineerd op het niveau van een startbekwame registerpodoloog. De student toont aan dat hij beschikt over de vaardigheden, kennis en houding die passen bij een beginnend registerpodoloog. Hij voldoet aan de competenties en kwalificaties die beschreven zijn in het Beroepscompetentieprofiel (BCP) van stichting LOOP (LOOP, 2020) en de leerresultaten zoals beschreven voor de eindkwalificatie registerpodoloog.

#### Verantwoording relatie BCP – examen registerpodoloog

De brancheorganisatie stichting LOOP heeft in het beroepscompetentieprofiel alle competenties beschreven waaraan een registerpodoloog moet voldoen. De competentie- of beroepsrollen van de registerpodoloog zijn gebaseerd op het CanMEDS framework dat de competenties beschrijft die een zorgverlener moet hebben om tegemoet te komen aan de zorgbehoefte van patiënten of cliënten.



*Competentiegebieden registerpodoloog*

Het schema op de volgende pagina geeft aan hoe de competentiegebieden en de daarbij horende competenties zoals beschreven door stichting LOOP gedekt worden in het eindexamen van de opleiding tot registerpodoloog.

Tabel: overzicht relatie beroepscompetenties registerpodoloog - examinering

Competentiegebied	Competenties	Stage met praktijkopdrachten en reflectieverslag	(praktijk)onderzoek met scriptie en presentatie
<b>Registerpodoloog als zorgverlener</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verleent op methodische wijze expliciet, gewetensvol en oordeelkundig hulp binnen het expertisegebied en de deskundigheid van de voet- en houdingszorg. Hij toont professioneel gedrag naar de stand van het vakgebied.</li> <li>2. Voert patiëntgerichte anamnese en podologisch onderzoek uit, stelt met de patiënt de zorgvraag vast en stelt een zorgplan op.</li> <li>3. Verleent up-to-date, effectieve, curatieve en preventieve zorg op ethisch verantwoorde wijze.</li> <li>4. Volgt de patiënt op en maakt afspraken voor follow-up.</li> <li>5. Zorgt in samenspraak met de patiënt, voor een correcte afsluiten van het podologisch behandelplan.</li> <li>6. Draagt actief bij, zowel individueel als binnen een zorgteam, aan de continue verbetering van de kwaliteit van de zorg en de veiligheid van de patiënt.</li> </ol>	<b>V</b>	
<b>De communicator</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bouwt een professionele zorgrelatie met de patiënt op.</li> <li>2. Verzamelt en verwerkt juiste en relevante informatie, rekening houdend met de zienswijze van de patiënt.</li> <li>3. Deelt informatie over de zorg en het zorgplan met de patiënt.</li> <li>4. Betrekt de patiënt bij het maken van een zorgplan dat past bij de behoeften en doelen van de patiënt.</li> <li>5. Doet verslag op papier en/of elektronisch van het contactmoment om de klinische besluitvorming, patiëntveiligheid en privacy te optimaliseren, en deelt deze informatie.</li> </ol>	<b>V</b>	
<b>De samenwerkingspartner</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werkt effectief samen met patiënten.</li> <li>2. Werkt effectief samen met registerpodologen en andere zorgprofessionals.</li> <li>3. Draagt zorg voor een patiënt over aan een andere zorgprofessional om continuïteit en veiligheid van de patiënt te borgen.</li> <li>4. Werkt aan een groter begrip, omgaan met verschillen en oplossen van conflicten met collega-registerpodologen en andere zorgprofessionals.</li> </ol>	<b>V</b>	<b>V</b>

Competentiegebied	Competenties	Stage met praktijkopdrachten en reflectieverlag	(praktijk)onderzoek met scriptie en presentatie
<b>De ondernemer</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Draagt bij aan de verbetering van gezondheidszorg binnen het team, de organisatie en het zorgsysteem.</li> <li>2. Draagt bij aan het beheer van middelen in de gezondheidszorg.</li> <li>3. Toont ondernemerschap en innovatie in de uitoefening van het vak.</li> <li>4. Beheert loopbaanontwikkeling, financiën en personeel in een praktijk.</li> </ol>	V	V
<b>De gezondheidsbevorderaar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herkent gezondheidsrisico's en bevordert proactief de gezondheid en het zelfmanagement van de patiënt of patiëntgroepen, zowel binnen als buiten de klinische omgeving.</li> <li>2. Komt op voor gelijkheid in de zorg, met kwalitatieve, toegankelijke en betaalbare voet- en houdingszorg voor iedereen.</li> </ol>	V	
<b>Lerende en onderzoeker</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verbetert continu eigen deskundigheid door blijvend leren inclusief kennisdeling met collega's, patiënten, zorgverleners en andere betrokkenen.</li> <li>2. Leidt studenten, inwoners, de maatschappij en andere zorgverleners op.</li> <li>3. Verzamelt wetenschappelijke informatie en integreert in de dagelijkse praktijk.</li> <li>4. Draagt bij aan het ontwikkelen en verspreiden van kennis en toepassingen die gebruikt kunnen worden in de gezondheidspraktijk.</li> </ol>		V
<b>De professional</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Past "best practice" toe en hanteert hoge ethische standaarden ten behoeve van de patiënt.</li> <li>2. Toont betrokkenheid met de samenleving door maatschappelijke verwachtingen aangaande de gezondheidszorg te onderkennen en hieraan gehoor te geven.</li> <li>3. Beoefent het beroep naar de gebruikelijke ethische normen van het beroep.</li> <li>4. Werkt aan zijn eigen professionaliteit en de ontwikkeling van de beroepsgroep.</li> <li>5. Toont betrokkenheid bij eigen welzijn en gezondheid om optimale zorg aan de patiënt mogelijk te maken.</li> </ol>	V	V



## Stage

Tijdens de stage voert de student zelfstandig (maar onder supervisie) de werkzaamheden van een beginnend registerpodoloog uit in een podologie- of podotherapiepraktijk. Hier past hij de kennis en vaardigheden die hij zich tijdens de opleiding heeft eigen gemaakt toe in onbekende, wisselende en complexe situaties die de beroepspraktijk met zich mee brengt. Theorieën en concepten die hij tijdens de opleiding geleerd heeft, toetst hij nu aan praktijksituaties. Dit vraagt om een kritische en analytische houding. Hij merkt kennishiaten op, vult gericht specialistische kennis aan waar de beroepspraktijk om vraagt. Hij neemt verantwoordelijkheid die past bij zijn aanstelling en toont de juiste beroepshouding.

In de stage integreert de student alle competentiegebieden zoals beschreven in het BCP (LOOP, 2020). Door zelfreflectie en zelfbeoordeling ontwikkelt de student zich gedurende de stage tot het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.

## Portfolio en assessment

De student voert tijdens de stage zelfstandig de verschillende fasen van het podologisch handelen uit en legt de resultaten hiervan vast in het cliëntdossier. De student levert een portfolio met daarin tien volledige cliëntdossiers van tien verschillende cliënten in ter beoordeling. De student verdedigt deze cliëntdossiers in een assessment. De uitgewerkte cliëntdossiers inclusief de assessment geven ook de interne stagebegeleider een goed beeld van de inhoudelijke kundigheid en het klinisch redeneren van de student.

In het cliëntdossier zijn de volgende onderdelen vastgelegd:

1. Verwijzing
2. Hulpvraag
3. Anamnese
4. Onderzoek
5. Podologische diagnose
6. Behandelplan
7. Bewijsvoering productvervaardiging\*
8. Aflevering product
9. Evaluatie
10. Verslaglegging

\* van de volgende producten worden tenminste één maal bewijsvoering aangeleverd in de vorm van het digitale ontwerp (bij therapiezolen) en een foto van het eindproduct: therapiezool, schoenaanpassing, siliconen orthese, vilttechniek, taping.

## Beoordeling van de stage

De beoordeling vindt plaats op grond van de waarneming op de stageplek, het portfolio en het assessment. Om een voldoende te halen voor de stage dienen alle beoordelingsformulieren met een voldoende te worden beoordeeld. De stage wordt beoordeeld middels de volgende beoordelingsformulieren:

1. Beoordelingsformulier podologisch handelen
2. Aanvullende vragenlijst beoordeling stage

De beoordelingsformulieren zijn te vinden in MijnPortfolio.

De beoordeling vindt plaats door een externe beoordelaar: de stagebegeleider uit het stage verlenende bedrijf; en een interne beoordelaar: de stagebegeleidend vakdocent.

## Praktijkonderzoek en scriptie

De student voert een afstudeeropdracht uit bij een stageverlenend bedrijf. De student voert in opdracht van het stageverlenende bedrijf een onderzoek uit en schrijft hierover een scriptie onder begeleiding van een docent.

Met het afstudeerproject verdiept de student zijn kennis op een specifiek onderdeel van het beroep en toont de student dat hij over wetenschappelijke vaardigheden beschikt en zichzelf ook na zijn opleiding kan blijven ontwikkelen. Hij ordent kennis, inspireert en draagt zijn kennis mondeling over in een presentatie. Hij plant en organiseert zijn werkzaamheden en werkt samen met collega's en specialisten.

## Beoordeling

De scriptie en presentatie worden beoordeeld door:

1. Interne beoordelaar: een stagebegeleidend docent;
2. Externe beoordelaar: een stagebegeleider uit het stageverlenende bedrijf;
3. Externe beoordelaar: een onafhankelijke externe examiner die wordt aangewezen door de examencommissie.

Bij een voldoende beoordeling van de scriptie vindt een mondelinge verdediging plaats. De afstudeeropdracht wordt beoordeeld volgens het beoordelingsformulier afstudeeropdracht. Het beoordelingsformulier is te vinden in MijnPortfolio.

## BIJLAGE 1. EXAMENREGLEMENT

1. Zorg dat je tijdig aanwezig bent! Zo'n 5 à 10 minuten vóór aanvang van het examen is het examenlokaal open en kun je (met toestemming van de toezichthouder) naar binnen.
2. Ga vóór examen nog naar het toilet. Tijdens het examen mag je het lokaal niet verlaten. In uitzonderlijke gevallen of als hier van te voren afspraken over gemaakt zijn, kan de toezichthouder besluiten hiervan af te wijken.
3. In MijnPortfolio of in de bevestiging staat aangeven in welk lokaal het examen afgenomen wordt. Zorg dat je van te voren weet waar je moet zijn.
4. Ieders aanwezigheid wordt bij binnenkomst afgetekend.
5. Kom je te laat, dan mag je tot een half uur na aanvang van het examen nog starten. Daarna word je de toegang ontzegd.
6. Bij het maken van digitale theorietoetsen dien je te beschikken over jouw persoonlijke inloggegevens van MijnPortfolio.
7. Je dient alle hulpmiddelen die voor dit examenonderdeel toegestaan zijn, zelf mee te nemen en van te voren klaar te leggen op jouw tafel. Er kan niets geleend worden, tenzij in overleg met de toezichthouder. Een **voetskelet** en een **anatomische voet** zijn NIET toegestaan op examens.
8. Mobiele telefoon, smart watch of soortgelijke apparaten dien je uit te schakelen en in de tas doen of in te leveren bij de toezichthouder. Deze mag dus ook niet op tafel liggen.
9. Bij een schriftelijk examen wordt dit uitgedeeld en op teken van de toezichthouder mag je beginnen (begin dus niet tijdens het uitdelen al te bladeren in het examen).
10. Tijdens het examen is het verboden om op enige wijze contact te hebben met medestudenten (dus ook geen gebarentaal om bijvoorbeeld iets te willen lenen). Mocht er een probleem zijn, steek dan je hand op. De toezichthouder komt dan naar je toe om te kijken of hij/zij kan helpen.
11. Indien je betrappt wordt op fraude (spieken, praten, gebaren, enz.) betekent dit uitsluiting van het tentamen of examen en ben je zelf verantwoordelijk voor de consequenties. In de administratie wordt voor dit examen een 1 genoteerd.
12. Het is niet toegestaan om tijdens het examen eten mee te nemen. Drinken is echter wel toegestaan, maar zorg er voor dat geluidsoverlast wordt voorkomen (neem bijv. geen blikjes mee, maar een flesje) en dat je examenwerk schoon blijft.
13. De antwoorden van schriftelijke examens dienen met pen ingevuld te zijn. Natuurlijk mag je (indien van toepassing) wel (kleur)potlood gebruiken voor het maken/intekenen van blauwdrukken e.d.
14. Bij meerkeuzevragen is het belangrijk dat je jouw keuze duidelijk omcirkelt, een onduidelijk antwoord wordt fout gerekend.
15. Als je klaar bent met jouw werk, controleer dan of je geen vragen vergeten bent. Helaas komt deze fout nog altijd voor. Controleer dan of jouw naam op het examen staat vermeld. Ben je echt klaar, dan mag je jouw werk indienen bij de toezichthouder.
16. Na het afsluiten van de digitale kennistoets (MC) ontvang je direct jouw resultaat. Wat jouw uitslag ook is, zorg ervoor dat je jouw medestudenten niet stoort en verlaat het lokaal in stilte.
17. Je hoort van de toezichthouder wanneer je het lokaal mag verlaten.
18. Het schriftelijke examen en overige op het toetsmoment betrekking hebbende producten mogen niet meegenomen worden, evenmin notities of kladblaadjes die je tijdens het examen hebt gebruikt, je dient deze in het lokaal achter te laten. Voor het meenemen, fotograferen of kopiëren van een toets kan AvP naast schorsing van verdere deelname een geldboete opleggen die kan oplopen tot € 4.000, -.

Wij wensen je heel veel succes!

## BIJLAGE 2. KLACHTENREGELING AVP

De Academie voor Podologie wil uiteraard heel graag correct omgaan met haar relaties. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de manier waarop het contact met jou wordt onderhouden en dat de dienstverlening op de afgesproken wijze verloopt.

Bij vragen of onduidelijkheden rond de organisatie van jouw opleiding verzoeken wij je altijd contact op te nemen met het secretariaat, om een probleem indien mogelijk via de gebruikelijke communicatiekanalen op te lossen.

### Een klacht indienen

Als je desondanks van mening bent dat wij tekort zijn geschoten in onze dienstverlening en Academie voor Podologie of de opleiding niet aan jouw verwachting heeft voldaan, kun je een officiële klacht indienen. Wij willen ons uiteraard inspannen om deze op te lossen.

Je kunt jouw klacht schriftelijk indienen bij de directie, adresgegevens:

Academie voor Podologie  
t.a.v. de heer R. Koks  
St.-Laurensdreef 22  
3565 AK Utrecht

Dit mag ook (ondertekend en gescand) per e-mail: [klachten@academiepodologie.nl](mailto:klachten@academiepodologie.nl).

Voor een juiste behandeling dien je in ieder geval het volgende op te nemen:

- een omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon en/of de opleiding op welke de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop het feit of de gedraging waar de klacht over gaat heeft plaatsgevonden;
- kopieën van stukken die van belang zijn voor jouw klacht;
- jouw naam en adres;
- jouw handtekening en de datum van ondertekening.

Probeer zo volledig en helder mogelijk de klacht te omschrijven en onderbouwen. Dit bespoedigt een correcte afhandeling.

### Klachten die niet in behandeling worden genomen

In sommige gevallen wordt een klacht niet in behandeling genomen. Dat is het geval als:

- de directeur de klacht al eerder heeft behandeld en een uitspraak heeft gedaan;
- de klacht later dan drie maanden na de gedraging of het voorval wordt ingediend.

Als jouw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvang je daarvan binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klachtenbrief schriftelijk en onderbouwd bericht.

### Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard, waarbij jouw persoonlijke gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

### Afhandeling van de klacht

- Klachten worden binnen zeven werkdagen vertrouwelijk in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hiervan binnen zeven werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Wij geven je dan een indicatie wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.

- Indien de klacht (o.a.) betrekking heeft op een persoon en je wil dat die persoon ook geïnformeerd wordt dan kun je dat bij het indienen van de klacht aangeven. Anders wordt de persoon waar de klacht betrekking op heeft niet door ons geïnformeerd.
- Indien de klacht betrekking heeft op een examen, tentamen of andere vorm van toetsing dan wordt de klacht voorgelegd aan onze examencommissie.
- De directie kan je vragen jouw klacht mondeling toe te lichten. Ook mag de directie aanvullende informatie inwinnen bij andere betrokkenen.
- Als de directeur een oordeel heeft kunnen vormen ontvang je hiervan schriftelijk bericht. Dit oordeel bevat een verslag van de klacht, het eventuele horen van jou en de betrokken personen, de bevindingen en een voorstel om de klacht op te lossen.
- Vervolgens krijg je 10 werkdagen de tijd om te reageren door aan te geven of de klacht naar jouw mening door middel van de voorgestelde werkwijze aanvaardbaar is/wordt opgelost.
- Nadat de directeur jouw reactie heeft ontvangen, word je door de directeur schriftelijk en onderbouwd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, de definitieve beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden. Dit gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klachtenbrief. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In dat geval ontvang je daarvan bericht.

## Beroep

Mocht de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan informeren wij je over een mogelijke beroepsprocedure.

1. Heb je als *consument* een overeenkomst met de Academie, dan kun je een beroep doen op de *Geschillencommissie*.
2. Heb je als *ondernemer* een overeenkomst met de Academie, dan kun je een beroep doen op de *Commissie van Kwaliteitshandhaving*.

Hieronder volgt informatie over de Geschillencommissie en de Commissie Kwaliteitshandhaving.

## Geschillencommissie

De Academie voor Podologie is als lid van de [NRTO](#) aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken.

Er kan pas beroep op de [geschillencommissie](#) worden gedaan als de interne klachtenprocedure is doorlopen zonder dat dit tot een aanvaardbare oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen zijn de [Algemene Voorwaarden](#) en de [Gedragscode](#) van de NRTO in de uitspraak leidend. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd.

Wil je een beroep doen op de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dan kun je contact opnemen met:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

070 3105310  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)