

ADMINISTRATIEVE PROCEDURES & BEREIKBAARHEID

Charisma Clinic – 2025

Korvelseweg 127, 5025 JC Tilburg

www.charismaclinic.nl

1. Bereikbaarheid

Telefoon

Charisma Clinic is telefonisch bereikbaar op:

 **[uw telefoonnummer; wilt u dit invullen?]**

Bereikbaarheid:

- **Maandag t/m zaterdag: 09:00–17:00**
- Bij geen gehoor: voicemail terugbeltermijn = **binnen 24 uur**

E-mail

info@charismaclinic.nl

Responstijd: **binnen 48 uur** (CRKBO-proof)

Fysieke locatie

Korvelseweg 127, 5025 JC Tilburg

Alle lessen, examens en gesprekken vinden hier plaats.

2. Inschrijfprocedure

1. Student meldt zich aan via website, e-mail of op locatie.
2. Student ontvangt binnen 48 uur:
 - bevestiging van inschrijving
 - inschrijfformulier
 - opleidingscontract
 - factuur

3. Na ondertekening + betaling wordt inschrijving definitief.
4. Student ontvangt rooster + startinformatie.

Alle inschrijvingen worden geregistreerd in het interne leerlingensysteem van Charisma Clinic.

3. Registratie van studenten

Wij registreren:

- naam, adres, e-mail, telefoon
- geboortedatum
- opleiding waarvoor men zich inschrijft
- startdatum
- betaalstatus
- aanwezigheid
- examenresultaten

De administratie wordt verzorgd door de directie van Charisma Clinic.

4. Aanwezigheidsregistratie

Tijdens iedere les wordt aanwezigheid geregistreerd door middel van:

- een aanwezigheidslijst per klas
- handtekening of controle door docent

Deze lijsten worden minimaal **2 jaar** bewaard.

5. Communicatieprocedure

Charisma Clinic communiceert met studenten via:

- e-mail (rooster, huiswerk, etc.)
- WhatsApp-groep of sms (alleen voor praktische updates)
- papieren informatie (examens, opdrachten)

Roosterwijzigingen worden altijd **minimaal 48 uur van tevoren** doorgegeven, tenzij er sprake is van overmacht.

6. Archivering en bewaartermijnen

Bewaartermijnen:

- Inschrijfformulieren: 2 jaar
- Examenresultaten: 2 jaar
- Facturen: 7 jaar (wettelijk)
- Klachten: 2 jaar
- Evaluaties: 1–2 jaar

Documenten worden bewaard in:

- beveiligde digitale mappen (wachtwoordbeschermd)
- afgesloten archiefkast op locatie voor papieren documenten

7. Procedure vertrouwelijke informatie

1. Alle studentgegevens worden **vertrouwelijk** behandeld.
2. Alleen geautoriseerde medewerkers mogen inzage hebben.
3. Docenten krijgen uitsluitend informatie die noodzakelijk is voor onderwijs.
4. Documenten worden nooit gedeeld met derden zonder toestemming.
5. Digitale bestanden worden beveiligd met een wachtwoord.

8. Procedure bij vragen van studenten

Administratieve vragen

- responstijd: binnen 48 uur

Onderwijsvragen aan docenten

- docenten reageren binnen 72 uur
(Tijd is ruimer omdat docenten op lesdagen aanwezig zijn)

CRKBO-eis = aantoonbare responstijd ✓

9. Procedure wijziging gegevens

Studenten kunnen wijzigingen doorgeven via e-mail.

De administratie verwerkt dit binnen **5 werkdagen**.

10. Procedure gegevensvernietiging (AVG)

Na afloop van bewaartermijnen:

- digitale bestanden worden verwijderd
- papieren documenten worden versnipperd

11. Procedure uitval / ziekte docent

Als een docent onverwacht uitvalt:

1. studenten worden onmiddellijk geïnformeerd
2. les wordt verplaatst naar eerst mogelijke datum
3. geen extra kosten voor studenten
4. examen wordt verschoven indien nodig

12. Procedure uitval student

Bij langdurige afwezigheid:

- student kan lessen inhalen indien mogelijk
- docent bepaalt wat haalbaar is
- examen moet alsnog worden afgelegd
- certificaat wordt alleen uitgereikt bij voldoende examenresultaten