

Procedure klachtenafhandeling

Techniek College Rotterdam

Procedure klachtenafhandeling Techniek College Rotterdam

1. Het Techniek College Rotterdam (TCR) neemt klachten van studenten serieus. Deze instructie beschrijft de procedure ten behoeve van de klachtenafhandeling door TCR zoals vastgesteld in het vigerende studentenstatuut TCR (zie tevens **Bijlage 1 – stroomschema procedure klachtenafhandeling TCR**).
2. De klachtenprocedure kent een bemiddelingsfase en een formele fase. Bemiddeling is onderdeel van de klachtenprocedure en kan voorafgaand aan het indienen van een formele klacht plaatsvinden. In de bemiddelingsfase wordt door de lokale en/of centrale klachtencoördinator intern onderzocht of er een oplossing gevonden kan worden voor de klacht van de student.
3. Als deze bemiddeling voor de student niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de student overgaan tot het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie van het ROC waar de student staat ingeschreven. De student kan ook direct een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van het betreffende ROC. Op aanbeveling van deze klachtencommissie kan er alsnog een poging tot bemiddeling worden ondernomen. De student moet dan wel met deze bemiddeling instemmen.
4. Deze klachtenprocedure is van toepassing op studenten van TCR, op aspirant-studenten, voormalige studenten en examendeelnemers. Ook geldt de klachtenprocedure voor de wettelijk vertegenwoordigers van minderjarige studenten en gemachtigden van meerderjarige studenten. Een klacht over een gedraging die langer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.
5. TCR heeft één centrale klachtencoördinator die nauw samenwerkt met de klachtencoördinatoren van de locaties. De lokale klachtencoördinator adviseert de student welke procedure het beste kan worden gevolgd. De klachtencoördinator is onafhankelijk, helpt bij het bemiddelen en adviseert de student over zijn rechten en plichten. Tevens vraagt de klachtencoördinator naar de bedoeling en de gewenste oplossing van de klacht en aan de hand daarvan adviseert hij.
6. Studenten kunnen een klacht indienen tegen een gedraging en/of een besluit van iedereen die taken verricht voor TCR, waaronder de directie van TCR, alsmede van uitzendkrachten, ingehuurd personeel, stagiaires en stagebegeleiders. Ook het nalaten van een gedraging en/of een besluit kan leiden tot het indienen van een klacht.
7. Tegen een aantal besluiten staat een aparte voorziening open, bijvoorbeeld klachten over ongewenst gedrag of de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de examencommissie. In dat geval moet de student van die voorziening gebruik maken en is deze klachtenprocedure niet van toepassing. De student stelt, alleen of samen met de lokale klachtencoördinator, de klacht op schrift. TCR hanteert daarvoor een klachtenformulier. Deze is te vinden op de website. Op dit formulier dienen alle gegevens te worden ingevuld die nodig zijn om een goed beeld van de klacht te krijgen, zoals de naam, de opleiding en een omschrijving van de klacht.
8. Samen met de lokale klachtencoördinator legt de student de klacht eerst ter bespreking voor aan de onderwijsteamleider. Deze neemt binnen 10 werkdagen een besluit. Wanneer de student en de onderwijsteamleider samen een oplossing vinden voor het probleem, dan is daarmee de klacht afgehandeld. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
9. Wanneer de student en de onderwijsteamleider er niet samen uit komen, legt de student de klacht voor aan het lid van de directie van TCR dat verantwoordelijk is voor

de afhandeling van klachten. Met de student, de onderwijsteamleider en het lid van de directie (en/of de door de directie aangestelde centrale klachtencoördinator) worden afspraken gemaakt over de planning en de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord).

10. Het aangewezen lid van de directie (en/of de centrale klachtencoördinator) voert een gesprek met alle betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de student daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. Het directielid (en/of de centrale klachtencoördinator) doet binnen 10 werkdagen een voorstel om eruit te komen. Als alle betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en is daarmee de klacht afgehandeld. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
11. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, legt de centrale klachtencoördinator dit schriftelijk vast in een verslag. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van de student en de onderwijsteamleider. De student kan dan alsnog besluiten een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie van het ROC waar de student is ingeschreven. Het verslag van de bemiddelingspoging kan dan gebruikt worden bij het indienen van de formele klacht.
12. Studenten van Zadkine kunnen zich wenden tot de beroepscommissie deelnemers Zadkine en studenten van Albeda kunnen zich wenden tot de interne geschillencommissie onderwijs. De adresgegevens en de reglementen van de beide commissies zijn te vinden op de website van TCR. Na afloop van de formele klachtenprocedure neemt het college van bestuur van de desbetreffende onderwijsinstelling dienaangaande een besluit en deelt dit mee aan de beroeps- c.q. geschillencommissie, de klager, degene tegen wie de klacht zich richt en de stuurgroep TCR. De stuurgroep TCR zal het besluit vervolgens kenbaar maken aan de TCR directie en de onderwijsinstelling waar de medewerker waartegen de klacht is gericht, werkzaam is. Het besluit kan een opdracht inhouden aan de directie TCR om maatregelen te nemen tegen de betreffende medewerker. Deze bevoegdheid heeft de directie TCR op basis van het directiereglement TCR.

Klachtenformulier

Datum:

Voornaam + naam:

Geboortedatum:

Adres:

Postcode + woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

Opleiding: BOL/BBL*

Leslocatie:

Ik heb een klacht over:

Mijn klachtencoördinator is:

Omschrijving van de klacht (Schrijf zo duidelijk mogelijk jouw verhaal op)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ik voeg ter ondersteuning van mijn klacht de volgende bijlagen toe:

.....

.....

Handtekening:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Niet door de student in te vullen | |
| Actie + behandeld door | |
| Vervolgtraject | |
| Nazorg | |
| Afgesloten, d.d. | |