



Klachtenregeling

SOMA College 2017

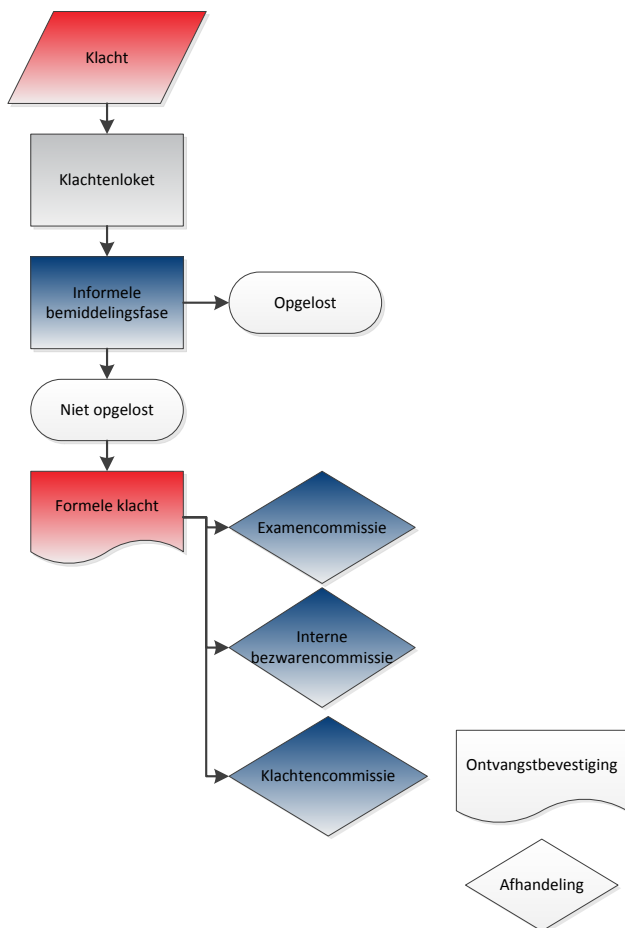


Het recht om een klacht in te dienen voor deelnemers, oud-deelnemers, aspirant-deelnemers, medewerkers en bedrijven is in verschillende wet- en regelgeving belegd. Ter bevordering van de laagdrempelige, zorgvuldige en transparante behandeling van klachten heeft het SOMA College één regeling die geldt voor alle klachten en die gemakkelijk te vinden en te gebruiken is.

Klachten worden ingediend bij één klachtenloket. Van daaruit begeleidt een klachtenfunctionaris de klager naar de juiste procedure. Het SOMA College gebruikt klachten om te verbeteren, want elke klacht is een gratis advies.

Deze regeling voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (h9 Awb), de Wet educatie en beroepsonderwijs (7.4.8a Web), de cao MBO en de branchecode goed bestuur.

Proces klachten



1. Informele bemiddelingsfase

Voordat de klager een formele procedure wil starten om tot een oplossing te komen van zijn probleem, wordt er eerst een informele bemiddelingsfase in gang gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht. Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kan de klager overgaan tot het indienen van een formele klacht. De klager kan echter ook zonder

bemiddeling al een klacht indienen. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele afhandeling binnen de lopende termijn van 10 weken.

2. Registratie klachten

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris, dus ook de informele klachten. Per klacht wordt tenminste genoteerd; de datum, naam indiener, inhoud klacht, afspraken en datum afgehandeld.

3. Vertrouwenspersonen

Altijd kan een beroep worden gedaan op de interne vertrouwenspersonen. Zij kunnen de klager bijstaan in het proces rondom de klacht. De vertrouwenspersonen zijn te vinden via het intranet van het SOMA College. Om hun rol goed te kunnen vervullen krijgen vertrouwenspersonen de ruimte om zich te scholen. De vertrouwenspersonen brengen zo vaak als nodig en tenminste jaarlijks een schriftelijk verslag uit aan het College van Bestuur. Het verslag omschrijft waargenomen trends en onderwerpen op hoofdlijnen. Namen worden in dit verslag niet genoemd.

4. Indienen klacht

De klacht wordt door de klager schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend. Dit kan digitaal via klachtencommissie@soma-college.nl. De klacht bevat tenminste:

- naam en adres klager
- dagtekening
- omschrijving klacht.

Als een klager het moeilijk vindt om de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris. Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, beginnen de formele termijnen voor het afhandelen van een klacht te lopen. Als een klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht schriftelijk worden bevestigd.

5. Klachtenfunctionaris

Het bevoegd gezag stelt een klachtenfunctionaris aan en een plaatsvervangend klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon die binnen de instelling is belast met klachtenbehandeling. Deze persoon is goed en gemakkelijk bereikbaar. De klachtenfunctionaris en de tweede klachtenfunctionaris krijgen de ruimte om zich te scholen in het beoordelen en behandelen van klachten. De klachtenfunctionaris bevraagt de klager naar zijn bedoeling en de gewenste oplossing en adviseert aan de hand daarvan welke procedure het beste kan worden gevolgd. De klachtenfunctionaris neemt contact op met klager nadat een klacht is ingediend.

6. Beoordelen klacht

De klachtenfunctionaris beoordeelt via welke procedure de klacht wordt afgehandeld:

Onderwerp klacht	Commissie
Examen	Examencommissie
Personeel	Interne bezwarencommissie
Overig	Klachtencommissie

De verdere afhandeling van klachten die worden behandeld door de examencommissie staat beschreven in de onderwijs- en examenregelingen (OER), te vinden op de website van het SOMA College.

De verdere afhandeling van klachten die worden behandeld door de interne bezwarencommissie en de daarbij behorende documenten zijn te vinden op het intranet.

Overige klachten worden behandeld door de klachtencommissie. De procedure daarvan wordt hier verder beschreven.

7. Ontvankelijkheid klacht

Na ontvangst van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, dan wordt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de klachten die wel ontvankelijk zijn gaat de procedure als volgt verder.

8. Klachtencommissie

De klachtencommissie wordt per casus samengesteld door de klachtenfunctionaris en bestaat uit 3 medewerkers van het SOMA College, namelijk:

- een lid van de taakgroep kwaliteit, niet zijnde van het team waar de klacht betrekking op heeft
- een leidinggevende of stafmedewerker, niet zijnde van het onderdeel waar de klacht betrekking op heeft
- de adviseur kwaliteit en strategie of diens vervanger.

9. Ontvangstbevestiging

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is. De klacht wordt in principe binnen 10 weken afgehandeld. De klacht kan 4 weken worden verdaagd. Verder uitstel kan alleen als de klager daar schriftelijk mee instemt.

10. Analyse klacht

De klachtencommissie analyseert een klacht op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de klachtencommissie de procedure voort. Bij een klacht met een lichter karakter wordt eerst bemiddeling geprobeerd. Dit kan alleen als de klager daarin toestemt. Vertraging van de afhandeling van de klacht wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken. Lichtere klachten kunnen ook door één lid van de klachtencommissie worden afgehandeld.

11. Bemiddeling

Het verdient aanbeveling om als onderdeel van de formele klachtenprocedure eerst bemiddeling te proberen. De klager moet hier wel mee instemmen. Als er bemiddeling komt gaat de procedure verder met stap 12. Als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen 11 tot en met 15 worden overgeslagen en doorgegaan worden met stap 16. In beide gevallen lopen de wettelijke termijnen van afhandeling van de klacht gewoon door. De klachtenfunctionaris wordt door de klachtencommissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de klachtencommissie en vraagt de klager zo nodig om een verdere toelichting.

12. Planning bemiddeling

Met de klager en de verweerder maakt de klachtenfunctionaris afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen.

13. Gesprek met betrokkenen

De klachtenfunctionaris voert een gesprek met de betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de klager daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De klachtenfunctionaris doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.

14. Voorstel en akkoord

Als de betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de klachtencommissie en naar de klager.

15. Voorstel niet-akkoord

Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder.

16. Klacht opschalen

Als het niet lukt om met de betrokkenen bij een klacht er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling op te schalen. Het is aan de klager om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolgpogingen worden gedaan met een opleidingsmanager, de directeur onderwijs of in laatste instantie wellicht het College van Bestuur. De stappen 11, 12 en 13 hierboven worden dan opnieuw doorlopen. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten. Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging, gaat de procedure als volgt verder.

17. Mondeling toelichten klacht

De klachtencommissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze. Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.

18. Betrokkenen horen

De klachtencommissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de klachtencommissie alle informatie te geven die de klachtencommissie nodig acht.

19. Onafhankelijkheid

Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat één van de klachtencommissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de klachtencommissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reserve lid van de klachtencommissie.

20. Besloten zittingen

De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de klachtencommissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.

21. Meerderheidsbesluit

De beraadslagingen van de klachtencommissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten 2 van de 3 commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De klachtencommissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.

22. Rapport van bevindingen

De klachtencommissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Als de klacht gaat over het bevoegd gezag wordt het rapport verstrekt aan de Raad van Toezicht. Dit rapport gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie aan het bevoegd gezag. Het rapport bevat ook het verslag van het horen. Als het bevoegd gezag afwijkt van het advies, wordt het advies van de klachtencommissie meegezonden. Het bevoegd gezag stuurt het verslag van de horen en het rapport van bevindingen van de klachtencommissie en de conclusies naar de klager. De uitspraak wordt in voor de klager begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de klachtencommissie is een advies. Het is geen bindend advies omdat het bevoegd gezag van het advies mag afwijken mits dit wordt gemotiveerd. Als de klager na het afhandelen van de klacht niet tevreden is, kan hij altijd naar de landelijke klachtencommissie of de rechter stappen.

23. Evaluatie

De klachtencommissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document, dat eveneens wordt opgeslagen in het archief.

24. Jaarlijks verslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en verweerders worden in dit verslag niet genoemd.

25. Analyse klachten

De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en het jaarverslag van de klachtencommissie wordt door het SOMA College actief gebruikt bij kwaliteitsverbetering.

26. Privacy

Bij het vastleggen van klachten wordt gewerkt conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Van de klachtenfunctionaris en indien van toepassing van de klachtencommissie mag verwacht worden dat uiterst zorgvuldig met de geregistreerde informatie wordt omgegaan. Gegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer opgeslagen dan voor het doel noodzakelijk.

Vastgesteld op

De ondernemingsraad

.....

De deelnemersraad

.....

Het bevoegd gezag

.....