



Klachtenregeling deelnemers Zadkine

Het bevoegd gezag van Stichting voor Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie Zadkine

gelet op de bepalingen van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de Wet op het Voortgezet Onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende klachtenregeling deelnemers vast.

Inleiding

Zadkine stelt er prijs op wanneer deelnemers hun mening kenbaar maken over verbeterpunten en onvolkomenheden in de organisatie. Daarvan kan de organisatie leren en zij kan bezien of werkwijze, structuur of beleid aangepast moeten worden om dergelijke onwenselijkheden te voorkomen. Wanneer we het in deze regeling over klachten hebben, gaat het niet over dat soort verbeterpunten en onvolkomenheden, maar het gaat het om gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de deelnemer schaden.

Wie kunnen klagen?

Deelnemers, ex-deelnemers, ouders, voogden of verzorgers van minderjarige (ex-)deelnemers kunnen een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van personeel van Zadkine dan wel over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door personeel van Zadkine.

Bij wie kunnen klagers terecht

Klagen doet de deelnemer in eerste instantie bij degene die de beslissing genomen heeft of dat had moeten doen, of die zich niet correct gedragen heeft of gedrag heeft nagelaten, waardoor de klager zich benadeeld voelt.

Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de klager terecht bij de klachtcoördinator van het opleidingscentrum. In eerste instantie zal deze trachten te bemiddelen.

De klachtcoördinator wijst de deelnemer vervolgens op de procedure in deze klachtenregeling en hij informeert de deelnemer bij wie de formele, schriftelijke klacht moet worden ingediend: voor zaken die betrekking hebben op examens en toetsen bij de betrokken examiner, voor klachten over derden (catering-, beveiligings- en schoonmaakpersoneel) bij de locatieverantwoordelijke, voor andere zaken (maar niet voor SIDAG, zie hierna) bij de onderwijsleider van het lokaal opleidingscentrum.

Sidag-klachten

Klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie of geweld (SIDAG), worden doorverwezen naar de landelijke klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon (030) 280 95 90. De Zadkine procesbegeleider kan bij het indienen van de klacht behulpzaam zijn.

Klachten over derden

Klachten die betrekking hebben op personeel bij ingekochte diensten, zoals catering, beveiliging en schoonmaak, kunnen worden ingediend bij degene die verantwoordelijk is voor facilitaire zaken op de betrokken locatie.

Formele klacht

De klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager
- de opleiding die klager volgt
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht.

Bij de klachtencoördinator is een klachtenformulier verkrijgbaar.

Klachtenbehandeling

Elke klacht wordt binnen twee weken schriftelijk afgehandeld, zonodig of indien klager dat wenst worden de betrokkenen gehoord. In de brief waarin beschreven staat hoe de klacht is afgehandeld, staat aangegeven bij wie men bezwaar kan maken en binnen welke termijn.

Bezwaar tegen de afhandeling van de klacht

Wanneer klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan hij of zij binnen twee weken bezwaar maken bij de examencommissie voor zaken betreffende examens en toetsen en bij de bezwarencommissie van het opleidingscentrum voor overige zaken. Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen de gelegenheid:

- hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
- zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

De bezwarencommissie dan wel de examencommissie doet binnen twee weken een uitspraak. De bezwarencommissie dan wel de examencommissie verkort deze termijn, indien het belang van de deelnemer onevenredig geschaad wordt. De uitspraak wordt op schrift gesteld en aan belanghebbenden toegestuurd. In de uitspraak wordt opgenomen dat binnen twee weken beroep kan worden aangetekend bij de Beroepscommissie deelnemers Zadkine, Postbus 84021, 3009 CA Rotterdam.

Bewaren van gegevens

De bezwarencommissie, de examencommissie dan wel de klachtencoördinator bewaren de gegevens die betrekking hebben op de klacht en/of het bezwaar op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van genoemde commissies en het bevoegd gezag.

Registratie van gegevens

De klachtencoördinator registreert de klacht, de wijze van afhandelen en het resultaat volgens het door het bevoegd gezag vastgesteld format en doet daarvan twee maal per jaar verslag aan de centraal coördinator klachten met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Strijdigheid

Interne klachtenregelingen binnen Zadkine mogen niet in strijd zijn met deze centrale door het bevoegd gezag vastgestelde regeling. Hoewel de WVO voor de klachtencommissie een termijn aangeeft van vier weken, geldt ook voor haar binnen Zadkine een termijn van twee weken. Daar waar de regeling in strijd is met enige wet, prevaleert de wet.

Vastgesteld te Rotterdam op 1 januari 2011

Dhr. drs. H.W.J.A.M van Vlodrop, voorzitter College van Bestuur