

Klachtenbeleid

Procedure: Behandeling algemene klachten

Introductie:

TIAS Business School over een klachtenprocedure en een klachtenloket (Complaints Desk).

Kader

1. Het Executive Management Team draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen van personen en afdelingen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
2. De uitvoer van het klachtenbeleid wordt gemandateerd aan Academic Services; hieronder volgt uitleg over de procedure en de totstandkoming van een groep die wordt samengesteld nav de inhoudelijke aard van de klacht
3. Indiening van een klacht bij de Complaints Desk mag niet leiden tot nadelige behandeling van de klager door TIAS.
4. De klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding over hetgeen haar in de klachtprocedure bekend is geworden.

De behandeling van de klacht gebeurt door een (tijdelijke) klachtencommissie waarvan de leden niet betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Doel van de formulering van een klachtenprocedure:

- Deelnemers, gasten en medewerkers een geïnstitutionaliseerde mogelijkheid bieden om klachten in te dienen en gehoord te worden;
- Klachten adequaat af te handelen door het bieden van een weloverwogen en gefundeerde reactie;
- Klachten en de afhandeling daarvan gebruiken als instrument voor kwaliteitsverbetering.

Waar in de organisatie is de Complaints Desk ondergebracht?

Education Office fungeert als klachtenloket. Het klachtenbeleid is onderdeel van de grote routekaart van welk orgaan je voor welk type klacht moet gebruiken. Deze routekaart is gemaakt voor zowel intern (medewerkers), als de deelnemers van studieprogramma's en andere externen. Zie bijlage...

Wat doet de Complaints Desk?

De Complaints Desk behandelt alle klachten en bezwaren die buiten de bevoegdheid van de volgende organen en type klachten vallen:

- Examination Board: verzoeken m.b.t. onderwijsgerelateerde zaken als vrijstellingen, uitzonderingen, voorzieningen mbt studiebelemmeringen, examinering (mbt OER) en toekennen van extra mogelijkheden tot het doen van een tentamen of het inleveren van werkstukken.

- Examination Appeals Board: klachten betreffende de toetsingscijfers en examinering, kwaliteit van het nakijken van tentamens en werkstukken, klachten ten aanzien van toelating en klachten mbt Examination Board
- Vertrouwenspersonen: meldingen m.b.t. grensoverschrijdend en ongewenst gedrag
- Commissie wetenschappelijke integriteit
- Klokkenluiders regeling
- IT klachten, Privacy issues en datalekken.

De beslissing omtrent simpele en routinematige klachten worden door de Complaints Desk (na onderzoek) direct afgehandeld. Meer complexe klachten worden voorgelegd aan de klachten commissie, die afhankelijk van het type klacht samen wordt gesteld. Doel van deze benadering is, dat hiermee wordt voorkomen dat personen zitting hebben in de commissie waarover de klacht zou kunnen gaan. Er wordt ook gebruik gemaakt van een externe deelnemer, indien dit gezien de aard van de klacht noodzakelijk is.

Ieder jaar in september maakt de Complaints Desk een jaarverslag over het afgelopen Academisch Jaar en bespreekt dit met het Executive Management Team. Aan dit jaarverslag wordt een overzicht van de ontvangen klachten van het afgelopen jaar toegevoegd alsmede suggesties om klachten in de toekomst te verminderen c.q. voorkomen.

Verschil tussen een bezwaar en een klacht

- Een bezwaar dien je in als je het niet eens bent met een schriftelijk meegedeelde beslissing van een persoon of instantie binnen TIAS.
- Een klacht betreft de wijze waarop een medewerker of orgaan van TIAS zich jegens jou heeft gedragen.
 - Tegen het besluit op een klacht kan geen beroep worden ingediend, maar moet de indiener zelf juridische stappen ondernemen.
 - Tegen het besluit op een bezwaar kan de deelnemer/medewerker in beroep gaan bij de Beroepscommissie (Academic Council).

Gang van zaken bij het indienen van een klacht.

1. Een (voormalig) medewerker, deelnemer of gast dient een klacht in bij het Complaints Desk, voorzien van de eventuele benodigde onderbouwende stukken via het e-mailadres van de Complaints Desk: complaints-desk@tias.edu
2. De Complaints Desk bekijkt de binnengekomen klacht, bevestigt de ontvangst binnen 5 werkdagen (autoreply bij binnenkomst?), en reageert op één van de volgende manieren:
 - a. De klacht wordt doorverwezen naar één van de andere (hierboven genoemde commissies) als het een zaak betreft die buiten de bevoegdheden van de complaints desk valt. In dit geval is de rest van deze regeling niet van toepassing.
 - b. Ten aanzien van de klacht wordt bepaald of deze duidelijk en compleet is (zie bijlage) en dan wordt:
 - i. de klacht in behandeling genomen;
 - ii. als er zaken ontbreken wordt om nadere informatie gevraagd;
3. De Complaints Desk stelt vast wat de aard van de klacht is en welke (deel-)problemen aan de orde worden gesteld. Het kan zijn dat de klacht afgewikkeld kan worden door een persoon of afdeling. In dat geval behandelt de afdeling of persoon de klacht zelf af, en neemt de Complaints Desk mee in de cc van de schriftelijke afhandeling van de klacht.

4. De Complaints Desk vraagt altijd om nadere informatie bij degene tegen wie of tegen wiens besluit de klacht is ingediend. Soms zal de Complaints Desk ook nog nadere informatie vragen bij de indiener van de klacht, zoals een nadere onderbouwing van zaken gemeld in de formulering van de klacht.
5. In sommige gevallen kan het zijn dat de klacht wordt afgewerkt door een andere afdeling binnen TIAS; in zo'n geval wordt de klacht doorgestuurd (de indiener wordt geïnformeerd) en houdt de Complaints Desk bij hoe de afhandeling verloopt.
6. De ontvanger van de klacht van de Complaints Desk bekijkt wie noodzakelijk betrokken moet zijn bij de afhandeling van de klacht en stelt een tijdelijke commissie vast.
7. Bij het verzamelen van de benodigde informatie kan de Complaints Desk een hoorzitting gebruiken.
8. Als alle informatie ontvangen is neemt de groep onder leiding van de Complaints Desk een beslissing; bij het verwoorden van de beslissing formuleert de Complaints Desk de overwegingen, die tot de beslissing hebben geleid.
9. De beslissing wordt gestuurd naar de indiener van de klacht, eventueel met een kopie naar degene tegen wie of tegen wiens besluit de klacht is gericht.
10. De Complaints Desk handelt de klacht uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst af. Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
11. Tegen het besluit op een klacht kan geen beroep worden ingediend.
12. Tegen het besluit op een bezwaar kan de deelnemer/medewerker in beroep gaan bij de externe klachtencommissie.

Vormvereisten

1. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling welk orgaan/afdeling of welke medewerker zo mogelijk met vermelding van naam, functie en werkplek, zich aldus heeft gedragen en waar en jegens wie deze gedraging heeft plaatsgevonden;
 - d. de reden waarom verzoeker bezwaar maakt tegen de gedraging;
2. Indien het klaagschrift onvolledig wordt ingediend, zal dit niet in behandeling worden genomen. De klager heeft de keuze het klaagschrift alsnog volledig aan te leveren
3. Wanneer klager van deze gelegenheid geen gebruik maakt, en het klaagschrift niet aan de verplichtingen voldoet, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Niet in behandeling

1. Indien de Complaints Desk de klacht niet in behandeling neemt, wordt de indiener hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld met vermelding van de redenen.
2. Indien tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft al een andere klacht-, bezwaar-, of beroep is ingediend, stelt de Complaints Desk de klager daarvan onmiddellijk in kennis dat de klacht niet opnieuw in behandeling wordt genomen.
3. De Complaints Desk neemt een klacht niet in behandeling indien het valt onder andere meldings- en klachtenregelingen, maar stuurt deze dan terug met het verzoek deze bij een andere afdeling/desk in te dienen.

Indien er sprake is van een hoorzitting

1. De klachtencommissie stelt klager en beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Bij de uitnodiging voor de hoorzitting wordt de samenstelling van de commissie vermeld.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - c. de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn verklaart gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden.
5. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
6. Alle betrokkenen moeten vertrouwelijk omgaan met de informatie.

Bevindingen en conclusies

De Complaints Desk stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een afschrift van het rapport van bevindingen, het verslag van de hoorzitting en het advies van de klachtencommissie worden als bijlagen bij het besluit op de klacht gevoegd.

Registratie

De Complaints Desk draagt zorg voor een goede registratie van de ingediende klachten en rapporteert éénmaal per jaar aan het EMT het aantal ontvangen en behandelde klachten, alsmede de aard en de inhoud van de klachten en de bevindingen en eventuele conclusies

Vaststelling

Deze regeling is door het Executive Management Team vastgesteld in oktober 2021. Herziening van de procedure, revisie van de teksten en toevoeging van een routekaart in het kader van de Code of Conduct heeft plaatsgevonden in december 2024. De totale nieuwe Code of Conduct treedt in Q3 in werking in 2025.