

KLACHTENREGLEMENT

Stichting Hoger Technisch Instituut te Amsterdam

De doelstelling van het klachtenreglement is dat opdrachtgevers, studenten, docenten en medewerkers een klachtenprocedure kunnen instellen. In het klachtenreglement is beschreven hoe onderzoek, beoordeling en toezien op de afhandeling van klachten in zijn werk gaat.

Klachten kunnen betrekking hebben op het handelen of nalaten van een docent, medewerker of het bestuur met betrekking tot de uitvoering van een opleiding bij het Hoger Technisch Instituut (HTI) te Amsterdam. Doel van de klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de docent, medewerker of het bestuur. Aangezien het HTI een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door de klachtencommissie doel van de klachtenprocedure.

1. Definities

Bestuur: het dagelijks bestuur van het Hoger Technisch Instituut.

Docent: iemand die met het Hoger Technisch Instituut een overeenkomst is aangegaan tot het geven van colleges.

HTI: de Stichting Hoger Technisch Instituut, gevestigd te Amsterdam.

Klacht: een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van een docent of medewerker van het HTI.

Klachtencommissie: de door het bestuur ingestelde commissie, die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten.

Klager: de persoon, zijnde een student, opdrachtgever, docent of medewerker, die zich met een klacht over een docent, medewerker of het bestuur tot de klachtencommissie wendt.

Medewerker: iemand die met het HTI een overeenkomst is aangegaan tot het verrichten van werkzaamheden voor of in het belang van het HTI.

Opdrachtgever: de (rechts)persoon die het HTI opdracht heeft gegeven om een dienst te verlenen.

Secretariaat: het secretariaat van de klachtencommissie dat door het bestuur van het HTI is ingesteld (zie voor het adres op www.hti-opleidingen.nl).

Student: iemand die bij het HTI is geregistreerd als student, na aanmelding en schriftelijke bevestiging (per post of e-mailbericht) van het HTI.

2. Indienen van een klacht en voortraject

2.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:

- naam, adres en telefoonnummer van de klager;
- de naam van de persoon waarop de klacht betrekking heeft;
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht);
- datum en ondertekening van de klacht door de klager.

2.2 Binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post of e-mail een afschrift van de klacht.

- 2.3 Indien één of meer van de in artikel 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt het secretariaat de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.
- 2.4 Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de klager en de persoon waar de klacht betrekking op heeft, adviseert de klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met het hoofd van de betreffende studierichting, de betreffende docent, medewerker of het bestuur te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.
- 2.5 Wanneer de klager niet bereid is tot het in artikel 2.4 bedoelde contact, dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in artikel 5.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in artikel 2.1 naar het oordeel van de Klachtencommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

3. Behandeling van een klacht

- 3.1 Indien de klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de persoon tegen wie de klacht gericht is.
- 3.2 De betrokken docent, medewerker of het bestuur zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na verloop van deze termijn zal de klacht door de klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de docent/medewerker of het bestuur niet heeft gereageerd.
- 3.3 Een klacht wordt behandeld door de (vice)voorzitter en twee andere leden van de klachtencommissie.
- 3.4 De docent/medewerker/het bestuur tegen wie de klacht is gericht, alsmede iedere andere medewerker die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit betekent dat de klachtencommissie voor behandeling van de klacht onvoldoende leden heeft dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid aan de klachtencommissie toegevoegd.
- 3.5 De klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.
- 3.6 De vergaderingen en hoorzittingen van de klachtencommissie zijn besloten en vinden plaats op de locatie waar het HTI is gevestigd.
- 3.7 De klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 3.8 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkmatig geïnformeerd zullen worden.
- 3.9 In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager, docent of medewerker tegen wie de klacht is gericht, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
- 3.10 Partijen wordt de gelegenheid geboden om kennis te nemen van door de klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.

- 3.11 Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk drie dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan het secretariaat.
- 3.12 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
- 3.13 De klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting. Indien hiermee kosten zijn gemoeid, dan komen deze ten laste van het HTI.
- 3.14 Indien de klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de voorzitter en de penningmeester van het bestuur.

4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

- 4.1 Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - het contact onder artikel 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid;
 - de klager de klacht intrekt.
- 4.2 Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:
- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken (artikel 2.3)- niet de volgens artikel 2.1 minimaal vereiste gegevens zijn overlegd voor de datum waarop de behandeling van de klacht door de klachtencommissie plaatsvindt;
 - de klager niet aannemelijk kan maken dat er sprake is van een overeenkomst tussen de klager en het HTI;
 - de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is (gesteld) om van voor de behandeling van de klacht van de relevante informatie kennis te nemen.

5. Uitspraak

- 5.1 De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, doch maximaal binnen zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- 5.2 Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager, docent, medewerker of het bestuur op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 5.3 De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.
- 5.4 De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het bestuur. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de docent, medewerker die de klacht betreft of aan het bestuur of aan beide.

5.5 De betrokken docent, medewerker dan wel het bestuur, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in artikel 5.4 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

6.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van het HTI.

6.2 De klachtencommissie bestaat uit 3 personen, de voorzitter en twee leden.

6.3 De voorzitter van de Klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve niet een actief docent of bestuurslid bij het HTI zijn. De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten/mediation)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van het HTI of vergelijkbare onderwijsinstelling.

6.4 De voorzitter wordt benoemd voor de periode van 4 jaar, hij is tweemaal herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van de voorzitter, draagt het bestuur zorg voor de benoeming van een nieuwe voorzitter.

6.5 Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt het bestuur uit de pool van beschikbare leden van de klachtencommissie een vicevoorzitter.

6.6 Leden van de klachtencommissie zijn (oud) docenten en/of bestuursleden van het HTI. Het bestuur draagt zorg voor een pool van (oude) docenten en/of bestuursleden, die zich beschikbaar hebben gesteld en zijn benoemd als lid van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van klachtencommissie doet de voorzitter van de Klachtencommissie een beroep op de pool, waarbij als voorwaarde geldt dat aan een zitting van de klachtencommissie geen docenten deelnemen van dezelfde studierichting als van waaruit de klacht is ontvangen.

6.7 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:

- overlijden van het lid;
- opzegging van het lid;
- opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak;
- opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van het HTI kan worden verlangd.

7. Geheimhoudingsplicht

7.1 De leden van de klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden of zal worden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.2 Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de klachtencommissie of voor het HTI. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van dit klachtenreglement.

8. Vergoedingen

8.1 Door het bestuur wordt een vergoedingsregeling en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.

9. Overige taken en verplichtingen van de klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager, docent, medewerker of het bestuur en de gebeurtenis waarop de klacht betrekking betreft.
- 9.2 Het secretariaat wordt gevoerd door of namens de voorzitter van de klachtencommissie.
- 9.3 Het secretariaat draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en de klachtencommissie ziet toe op een goede terugrapportage aan de klager, docent, medewerker en het bestuur.
- 9.4 De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk worden gesteld voor uitspraken van de klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de klachtencommissie.
- 9.5 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van het HTI.
- 9.6 De klachtencommissie maakt ten behoeve van het bestuur een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
- 9.7 De klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet en het reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan het bestuur voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

10. Overige zaken

- 10.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij, beslist het bestuur.
- 10.2 In gevallen waarin een ander rechtsorgaan competent is om kennis te nemen van een geschil treedt de klachtencommissie terug en verwijst klager naar het betreffende geschillenorgaan.
- 10.3 Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 februari 2011.