

KLACHTENREGELING



Mediacollege Amsterdam

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Klachten- en Beroepscommissies
3. Klachtbehandeling
4. Instelling van de Klachten- en Beroepscommissies
5. Slotbepalingen
6. Begrippenlijst en schema

1. Inleiding

Op alle opleidingen en afdelingen van het Mediacollege Amsterdam is deze klachtenregeling van toepassing. Klachten/bezwaren geven belangrijke informatie over hoe de organisatie er voor staat en of en zo ja op welke punten er verbeteringen nodig zijn. Naar de klachtenregeling wordt verwezen in de informatiegids en andere relevante documenten. Deze regeling beoogt de rechten en plichten te beschrijven en vast te leggen van betrokkenen. De reikwijdte van de regeling betreft algemene klachten/bezwaren, klachten/bezwaren op het gebied van toelating en examens, onderwijsuitvoering en organisatie en klachten op het gebied van ongewenste intimiteiten, intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.

Te allen tijde tracht het Mediacollege Amsterdam klachten/bezwaren te voorkomen, door goed onderwijs te verzorgen, alle onderwijsactiviteiten goed voor te bereiden en uit te voeren, door goede communicatie, informatie en open overleg.

Het Mediacollege Amsterdam kent meerdere Klachten- en Beroepscommissies. De klachtenregeling heeft als doel om leerlingen, studenten en medewerkers te helpen en te ondersteunen bij het indienen van een klacht/bezwaar. Welke klachten/bezwaren bij welke commissie kunnen worden ingediend is vermeld in paragraaf 2.

De belangrijkste vuistregel daarbij is de volgende.

Als je een idee hebt dat zaken beter of anders kunnen of een klacht/bezwaar hebt kun je de betreffende persoon direct aanspreken.

- Voor een leerling/student is dat meestal de betreffende docent. Indien het probleem daarna niet uit de wereld is, kan de leerling/student de zaak voorleggen aan de betreffende programmaleider en/of afdelingsdirecteur.

- Voor een medewerker is dat zijn direct leidinggevende.

Als de klacht/het bezwaar goed en eenvoudig blijkt op te lossen, is dat de aangewezen weg. Dan komt het dus niet tot het formeel indienen van een klacht/bezwaar.

Als de klacht/bezwaar niet bevredigend is opgelost en de klacht/het bezwaar ernstig is, kan een formele klacht/bezwaar worden ingediend bij een commissie.

Deze commissie zal een klacht/bezwaar echter alleen ontvankelijk verklaren als eerst de bovenstaande weg is bewandeld.

Hoe leerlingen, studenten, ouders/verzorgers en medewerkers een formele klacht/bezwaar kunnen indienen, hangt af van waar de klacht/het bezwaar over gaat. Om ervoor te zorgen dat de klachten/bezwaren op de juiste manier en door de juiste persoon worden behandeld, kunnen leerlingen, studenten en ouders/verzorgers terecht bij de decaan. Medewerkers kunnen terecht bij hun direct leidinggevende of naast hoger gelegen leidinggevende.

2. Klachten- en Beroepscommissies

Het Mediacollege kent de volgende Klachten- en Beroepscommissies

2.1. Algemene Klachtencommissie

Klachten over het onderwijs en de organisatie worden ingediend bij de algemene Klachtencommissie. Hier kunnen leerlingen/studenten en medewerkers terecht.

2.2. Beroepscommissie Examinering

Klachten over de examens worden ingediend bij de Examencommissie. Bezwaren over besluiten van de examencommissie kunnen worden voorgelegd aan de Beroepscommissie examinering.

2.3. Beroepscommissie Toelating

Klachten/bezwaren van externe kandidaten m.b.t. de toelating voor een opleiding bij het Mediacollege Amsterdam worden behandeld door de Beroepscommissie Toelating.

2.4. Interne Geschillencommissie

Geschillen tussen een werknemer en de werkgever over de toepassing van de CAO kunnen worden voorgelegd aan de Interne Geschillencommissie.

2.5. Vertrouwenspersoon

Klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten kunnen worden ingediend bij de vertrouwenspersoon.

2.6. Integriteitcommissie

Een vermoeden van een misstand kan worden gemeld bij de integriteitcommissie.

3. Klachtenbehandeling

3.1 Ontvangst van een klacht/bezwaarschrift

Klacht/bezwaarschrift richt u aan:

Mediacollege Amsterdam
t.a.v. Ambtelijk Secretaris Algemene klachtencommissie
Postbus 67003
1060 JA Amsterdam

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging, de klachtenregeling van het Mediacollege Amsterdam en het huishoudelijke reglement van de betreffende klachten- of beroepscommissie.

Alvorens een klacht/bezwaar in behandeling genomen wordt, beoordeelt de voorzitter van de betreffende commissie in overleg met de ambtelijk secretaris of de klacht/het bezwaar al dan niet ontvankelijk is. Een klacht/bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard als deze niet schriftelijk is gemotiveerd, dan wel als de bezwaartermijnen niet in acht zijn genomen.

3.2 Huishoudelijk reglement

Elke commissie kent een huishoudelijk reglement waarin beschreven staat hoe de klacht/het bezwaar moet worden ingediend, wanneer de klacht/het bezwaar ontvankelijk is, hoe de commissie de klacht/het bezwaar behandelt, welke termijnen er worden gehanteerd en hoe omgegaan wordt met de besluitvorming van de commissie.

3.3 Afhandeling

De voorzitter draagt er zorg voor dat de klacht/het bezwaar volgens de in het huishoudelijk reglement beschreven procedures wordt afgehandeld.

4. Instelling van de klachten- en beroepscommissies

4.1. Algemene klachtencommissie (zowel voor leerlingen/studenten als medewerkers)

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de algemene klachtencommissie. De Algemene klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moeten worden geacht voor de behandeling van klachten. De Algemene klachtencommissie neemt een onafhankelijke houding aan. De voorzitter komt van buiten het Mediacollege Amsterdam. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid benoemd die direct inzetbaar is bij verhindering van het lid. De leden van de Algemene klachtencommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.2. Beroepscommissie Examinering

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de Beroepscommissie Examinering. De Beroepscommissie Examinering is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moeten worden geacht voor de behandeling van bezwaren. De klachtencommissie neemt een onafhankelijke houding aan. De voorzitter komt van buiten het Mediacollege Amsterdam. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid benoemd die direct inzetbaar is bij verhindering van het lid. De leden van de Beroepscommissie Examinering worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.3. Beroepscommissie Toelating

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de Beroepscommissie Toelating. De Beroepscommissie Toelating is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moeten worden geacht voor de behandeling van klachten/bezwaren. De Beroepscommissie Toelating neemt een onafhankelijke houding aan. De voorzitter komt van buiten het Mediacollege Amsterdam. Voor elk lid is een plaatsvervangend lid benoemd die direct inzetbaar is bij verhindering van het lid. De leden van de Beroepscommissie Toelating worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.4. Interne Geschillencommissie

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de Interne Geschillencommissie. De Interne Geschillencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moeten worden geacht voor de behandeling van geschillen. De voorzitter en de leden komen van buiten het Mediacollege Amsterdam. De leden van de Interne Geschillencommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.5. Ambtelijk secretaris

Het bevoegd gezag benoemt een ambtelijk secretaris die bovengenoemde vier commissies bijstaat. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissies. De ambtelijk secretaris ontvangt de klachten/bezwaarschriften, toetst in overleg met de voorzitter of de klacht/het bezwaar ontvankelijk is en welke commissie deze dient te behandelen. De ambtelijk secretaris verzorgt alle correspondentie en verslaglegging.

4.6. Vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

4.7. Integriteitcommissie

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de leden van de integriteitcommissie.

De leden van de integriteitcommissie worden benoemd voor de periode van 3 jaar en zijn terstond herbenoembaar.

4.8. Wraking of verschoning

Voor elk van hiervoor genoemde klachten- en beroepscommissies geldt het recht op wraking en verschoning.

Indien één partij of beide partijen, meent c.q. menen dat er gronden zijn voor wraking van een lid van de betreffende commissie, richt(en) deze voor de aanvang van de behandeling van de klacht een daartoe strekkend gemotiveerd verzoek aan de betreffende commissie. Over deze wraking wordt zo spoedig mogelijk beslist. De beslissing over wraking wordt genomen door de overige leden en de plaatsvervanger van het gewraakte lid.

Een lid van de commissie of de voorzitter dient gebruik te maken van het recht op verschoning als hij/zij zelf voorziet dat zijn of haar onpartijdigheid in het geding kan zijn. Indien één lid van de commissie of de voorzitter van mening is dat een ander lid of de voorzitter zich zou moeten verschonen, dan zal dit betreffende lid of de voorzitter zich hieraan conformeren.

Indien een lid of de voorzitter gewraakt is of zich heeft verschoond, treedt diens plaatsvervanger op als lid van de betreffende commissie.

5. Slotbepalingen

Deze regeling is bestemd voor alle leerlingen, studenten, kandidaat leerlingen/studenten en medewerkers van het Mediacollege Amsterdam.

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de ondernemingsraad en de studentenraad.

In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

De looptijd van deze regeling is van 1 augustus 2014 tot 31 juli 2016

Deze klachtenregeling is, gehoord door de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de studentenraad, vastgesteld door het College van Bestuur op 5 juli 2014.