Mediacollege Amsterdam

Klachtenregeling

Mediacollege Amsterdam

1. Waarom een klachtenregeling?

Bij het Mediacollege Amsterdam geloven we in samenwerken en verantwoordelijkheid nemen. We zijn een kleine vakschool, dus persoonlijk contact is het uitgangspunt. Ben je het ergens niet mee eens of zit je ergens mee? Loop langs bij je collega, spreek elkaar aan, of klop aan bij je leidinggevende of docent.

Een formele klachtenregeling is belangrijk, voor als elkaar aanspreken niet werkt of geen optie is. Bij Ma maken we dagelijks ontelbare beslissingen en bij mensenwerk kan altijd iets fout gaan. Via deze klachtenregeling kun je eenvoudig nagaan waar je in dat geval terecht kan en hoe de klachtenprocedure werkt. Via de klachtenprocedures proberen we intern, of via de externe vertrouwenspersoon, altijd tot een goede oplossing te komen. Dat hoort bij een lerende organisatie.

Ma heeft ook een gedragscode voor medewerkers. Daarin staat omschreven wat we *wel* van elkaar willen bij Ma en waar de grenzen liggen van goed gedrag. Deze klachtenregeling is verbonden met de gedragscode voor de situaties waar dat mis lijkt te gaan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op leerlingen, studenten en medewerkers bij alle afdelingen en opleidingen van Ma (vmbo en mbo) en geldt op al onze locaties. Ook op onderwijslocaties buiten Ma (zoals het XR-lab of H20) en op stagelocaties zijn de gedragscode en klachtenregeling van kracht. De klachtenregeling geldt ook als klokkenluidersregeling als je een misstand wil melden.

2. Elkaar aanspreken

De beste oplossing voor een probleem is meestal de eenvoudigste. Ben je het niet eens met een beslissing? Ga hierover in gesprek. Zie je ongewenst gedrag? Spreek elkaar daarop aan. Dit zorgt vaak voor meer begrip dan een formele klacht en is een stuk sneller. Als je de persoon zelf niet kan of wil aanspreken kan je contact opnemen met diens leidinggevende. Studenten kunnen ook terecht bij hun studieloopbaanbegeleider of begeleidingscoach. Een formele klacht kan een vervolgstap zijn, maar dat hoeft niet altijd zo te zijn.

Elkaar aanspreken op een beslissing of gedraging vraagt moed, maar is belangrijk. Een paar tips:

- Wees concreet en benoem de feiten;
- Beschrijf wat het met jou doet zonder te oordelen, hou het bij jezelf;
- Kies voor de juiste tijd en plaats;
- Geef de ander gelegenheid om te reageren;
- Zoek samen naar een oplossing.

3. Waar kun je terecht met je klacht?

Bij leerlingen en studenten worden drie type klachten onderscheiden:

1. Een klacht over examinering of toelating,
2. Een klacht over een ander besluit van Ma,
3. Een melding van ongewenst gedrag.

Bij medewerkers worden ook drie type klachten onderscheiden:

1. Een arbeidsrechtelijk geschil op basis van de cao,
2. Een klacht over een ander besluit van Ma,

3. Een melding van ongewenst gedrag.

Afhankelijk van het type klacht kun je terecht bij de volgende loketten:

- De examencommissie vervult haar wettelijke taak en is het juiste loket voor klachten die over examinering of toelating gaan. De examencommissie is onafhankelijk in haar oordeel en heeft een eigen reglement. Je kunt de examencommissie bereiken via examencommissie@ma-web.nl.
- De centrale klachtencommissie is het loket waar zowel medewerkers als leerlingen/studenten terecht kunnen met een klacht. Je kunt de klachtencommissie bereiken via klachtencommissie@ma-web.nl.
    - Bij de klachtencommissie kun je terecht als je het niet eens bent met een beslissing van Ma.
    - Geschillen tussen een werknemer en werkgever over de toepassing van de cao kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
    - Een vermoeden van een misstand (klokkenluiden) kan ook worden gemeld bij de klachtencommissie.
- De externe vertrouwenspersoon is beschikbaar voor klachten en incidenten rondom ongewenst gedrag. Dit kan bijvoorbeeld zijn seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld (zie ook de gedragscode voor medewerkers). Bij de vertrouwenspersoon kun je vertrouwelijk melding doen van ongewenst gedrag en samen kijken naar een vervolgstap of oplossing. De vertrouwenspersoon kan ook een luisterend oor bieden. Ook als je hulp wil in de klachtenprocedure of het niet eens bent met hoe de klachtencommissie met je klacht is omgegaan kun je bij de externe vertrouwenspersoon terecht. Je kunt de externe vertrouwenspersoon van NIM-BMW bereiken via 024-360 55 32.

4. Wat is de procedure bij klachten?

Voor verzoeken die door de examencommissie worden behandeld wordt verwezen naar de regeling van de examencommissie.

4.1 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

Een klacht of bezwaar stuur je per e-mail aan klachtencommissie@ma-web.nl, of per post naar:

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

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging en een kopie van de klachtenregeling van het Mediacollege Amsterdam.

Het is belangrijk om je klacht te onderbouwen, zowel voor het beoordelen of de klacht ontvankelijk is als voor de inhoudelijke klachtbehandeling. Je mag hiervoor ondersteunende bijlages meesturen.

4.2 Beoordeling of de klacht ontvankelijk is

Voordat een klacht of bezwaar in behandeling wordt genomen, beoordeelt de voorzitter van de klachtencommissie in overleg met de ambtelijk secretaris of deze ontvankelijk is. Dit gebeurt in principe binnen 10 schooldagen. Indien nodig stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de

examencommissie of een ander orgaan voor behandeling. De indiener van de klacht wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- er al eerder een klacht is ingediend over hetzelfde geval en deze volgens de behandelprocedure is afgehandeld;
- de beslissing langer dan een jaar voor indiening van de klacht is genomen;
- de klacht geen relatie heeft met het Mediacollege Amsterdam (een klacht over een stagebedrijf kan dus wel);
- de klacht anoniem is;
- de klacht niet of onvoldoende is gemotiveerd;
- de klacht thuishoort bij een ander orgaan van Ma of bij een andere instantie buiten Ma.

Als je twijfelt of een klacht ontvankelijk is, neem dan vooral contact op met de klachtencommissie. De klachtencommissie informeert het college van bestuur direct over de klacht indien daartoe aanleiding bestaat. Van een mogelijk strafbaar feit wordt het bestuur altijd op de hoogte gesteld.

4.3 Behandeling van een klacht

De voorzitter van de klachtencommissie zorgt ervoor dat een klacht zorgvuldig wordt behandeld en wordt hierin ondersteund door de secretaris van de klachtencommissie. De inhoudelijke beoordeling van de klacht wordt gedaan door de voorzitter en de leden van de klachtencommissie. Er wordt zorgvuldig omgegaan met alle informatie, specifiek ook alle persoonsgegevens, in lijn met het privacybeleid van Ma. In het geval van een arbeidsgeschil op basis van de cao worden de bepalingen in de cao gevolgd.

In principe is de procedure voor behandeling van een klacht als volgt:

- Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden zowel de indiener van de klacht als een eventuele aangeklaagde van de klachtenprocedure op de hoogte gesteld. Dit gebeurt binnen 10 schooldagen na indiening van de klacht.
- De klachtencommissie stuurt de ingediende klacht (en eventuele bijlagen) ook aan de aangeklaagde. Ingestuurde stukken van de aangeklaagde worden ook gedeeld met de indiener van de klacht.
- De klachtencommissie bepaalt tijd en plaats voor de zitting waarin de klacht wordt behandeld, op basis van hoor en wederhoor. De zitting is binnen 20 dagen na ontvangst van de klacht, tenzij deze termijn onderbouwd wordt verlengd naar 30 dagen.
- De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om voor de zitting een schriftelijk verweer in te brengen. Dit verweer wordt door de klachtencommissie met de indiener van de klacht gedeeld.
- Een klacht wordt behandeld door de voorzitter en ten minste 2 leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en mag hiervoor informatie inwinnen die nodig is om een goede afweging te maken. Informatie uit anonieme bronnen wordt niet in de afweging betrokken.
- de klager en aangeklaagde hebben het recht om gehoord te worden. Daarnaast kan de commissie getuige(n) horen. Hiervoor ontvangen ze uiterlijk 7 schooldagen voor de zitting een uitnodiging. Zij kunnen zich laten bijstaan door maximaal 2 andere personen, op eigen kosten.

- De hoorzitting vindt achter gesloten deuren plaats en er wordt van de zitting een schriftelijk verslag opgesteld door de secretaris van de klachtencommissie.
- De klachtencommissie brengt binnen 10 schooldagen na de zitting een zwaarwegend, niet-bindend advies uit aan het college van bestuur, over of de klacht gegrond is en over passende maatregelen. Dit advies wordt samen met het verslag van de zitting gedeeld met de betrokkenen. De klachtencommissie kan de adviestermijn onderbouwd met 10 schooldagen verlengen.
- Het advies van de klachtencommissie bevat alle relevante informatie die tot het advies heeft geleid. Er kunnen aanbevelingen in staan over de afhandeling van de klacht, maar geen uitspraken over materiële of immateriële schadevergoeding. Het advies wordt enkel gegeven indien alle betrokken leden van de klachtencommissie zich in het advies kunnen vinden.

Indien de klacht een minderjarige leerling of student betreft worden diens ouders/verzorgers geïnformeerd en betrokken bij de klachtbehandeling. Een klacht namens een minderjarige leerling of student kan ook worden ingediend door diens ouders/verzorgers.

4.4 Uitspraak door het college van bestuur

Het college van bestuur ontvangt het advies van de klachtencommissie en neemt binnen 10 schooldagen een besluit. Dit besluit wordt gecommuniceerd met de indiener van de klacht, de aangeklaagde en de klachtencommissie. Indien nodig kan het bestuur deze termijn onderbouwd met 10 schooldagen verlengen.

Wanneer het besluit van het bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt dit schriftelijk gemotiveerd.

Het bestuur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het besluit.

4.5 Samenstelling klachtencommissie

Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de voorzitter, leden en secretaris van de algemene klachtencommissie. De klachtencommissie is onafhankelijk in haar oordeel. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig is voor de behandeling van klachten en representatief is voor het Mediacollege Amsterdam. Bij arbeidsrechtelijke geschillen worden in de samenstelling van de commissie en de procedure de cao-bepalingen gevolgd.

De voorzitter van de klachtencommissie is extern; zij of hij heeft geen dienstbetrekking bij Ma. Voorzitter, leden en secretaris van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn herbenoembaar. De samenstelling van de klachtencommissie is zodanig dat er in principe voldoende onafhankelijke leden beschikbaar zijn. De secretaris van de klachtencommissie is geen lid van de commissie, draagt zorg voor de ondersteuning van de commissie en doet de communicatie en verslaglegging. Het bestuur kan eventueel een lid van de klachtencommissie benoemen tot plaatsvervangend secretaris.

Indien er sprake is van strijdige belangen, waardoor de onpartijdigheid van een lid van de klachtencommissie onder druk komt te staan, dan heeft dit lid geen rol in de behandeling van de klacht. Zowel de klachtencommissie als de indiener van de klacht als de aangeklaagde kunnen hierom verzoeken. In die gevallen zal een ander lid van de klachtencommissie het verschoonde lid vervangen.

De ondernemingsraad en studentenraad mogen elk één lid van de klachtencommissie voordragen.

4.6 Aanvullende bepalingen voor het melden van een (vermoeden van een) misstand

Voor het melden van een mogelijke misstand (klokkenluiden) geldt dezelfde procedure als voor klachten. Hierop geldt als aanvulling: iedere leerling, student en medewerker van Ma is *verplicht* om melding te doen van een mogelijke misstand. En ook sollicitanten, relaties of anderen kunnen melding doen van een misstand. Dit kan ook bij een externe bevoegde autoriteit, zoals de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs of de Autoriteit Persoonsgegevens. Meldingen van misstanden kunnen naast schriftelijk ook mondeling of telefonisch (020-8509500) worden gedaan. Ze worden binnen zeven dagen bevestigd, bijgehouden in een register en uiterlijk binnen 3 maanden worden passende maatregelen genomen.

Als het nodig is kan bij mogelijke misstanden van de reguliere klachtenprocedure worden afgeweken en rechtstreeks bij het college van bestuur of de raad van toezicht melding worden gedaan. Bij grote misstanden kan het college van bestuur een losse commissie instellen om de misstand te onderzoeken en een advies aan het bestuur uit te brengen.

4.7 Tot slot

Het besluit van het bestuur mag het enige gevolg zijn van de klachtenprocedure: geen enkele betrokkene mag verder schade ondervinden van de klachtprocedure. Alle betrokkenen zijn verplicht om constructief mee te werken aan de klachtprocedure. Het bestuur draagt er zorg voor dat alle betrokkenen tijd en gelegenheid hebben voor de klachtenprocedure.

De vertrouwelijkheid van de procedure wordt bewaakt.

De secretaris van de klachtencommissie houdt een archief bij dat in principe alleen beschikbaar is voor leden van de klachtencommissie. Het advies van de klachtencommissie en het besluit van het college van bestuur worden indien relevant opgenomen in het dossier van de betreffende leerling/student/medewerker.

De klachtencommissie doet jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de klachten in het geïntegreerd jaarverslag.

De algemene klachtencommissie vervult de wettelijke rol van ‘geschillencommissie’ en van ‘faciliteit’ waar studenten terecht kunnen met vragen en klachten (vooruitlopend op de wijziging van de WEB met het oog op de verbetering van de rechtsbescherming van mbo-studenten). Hierbij vervult de secretaris van de klachtencommissie de rol van ‘faciliteit’ en de klachtencommissie de rol van ‘geschillencommissie’. In het geval van misstanden is de algemene klachtencommissie het ‘meldpunt integriteit’.

Met de inwerkingtreding van deze klachtenregeling komen de integriteitscode (2012), de oude klachtenregeling (juli 2014) en de klokkenluidersregeling (juni 2017) te vervallen. De klachtenregeling wordt elke 3 jaar geëvalueerd en indien nodig herzien.

Een verwijzing naar de klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de gedragscode wordt opgenomen in het handboek voor studenten en in het handboek voor nieuwe medewerkers. Deze documenten zijn ook beschikbaar op ma-plein.

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het college van bestuur. Als je het niet eens bent met de uitspraak is er de mogelijkheid om naar de vertrouwenspersoon of eventueel de rechter te stappen.