

## Klachtenrecht De Kleine Tiki

Binnen De Kleine Tiki is de behoefte uitgesproken om binnen het instituut een eigen klachtenregeling op te stellen, om klachten binnen het instituut te behandelen en zo mogelijk direct op te lossen.

### **Klachtencommissie De Kleine Tiki**

De interne klachtenregeling van De kleine Tiki treedt in werking met ingang van augustus 2010. Leslocatie overstijgend is een Klachtencommissie De Kleine Tiki benoemd door de directie. De Klachtencommissie De Kleine Tiki bestaat uit de directeur Dhr. R.F. Hoefsloot, docent Johan van Dinteren en beleidsmedewerker Jorinde Hoefsloot. Incidenteel, afhankelijk van de ingediende klacht, kent de interne klachtencommissie een uitbreiding met een jurist en/of andere deskundigen. De Klachtencommissie De Kleine Tiki komt, in principe, bijeen indien een melding van een klacht is ingediend. (Deze regeling is tevens gepubliceerd op de webpagina van De Kleine Tiki).

De student, hieronder tevens begrepen de aspirant-student en de ex-student, die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of besluiten die door een lid van het personeel of een student jegens hem zijn verricht dan wel genomen, heeft het recht hierover een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie De Kleine Tiki.

Voor klachten met betrekking tot discriminatie, geweld, agressie en seksuele intimidatie verdient het aanbeveling zich rechtstreeks te melden tot de Tiki-vertrouwenspersoon, R. Rombouts.

### **Procedure**

Een melding betreffende een klacht dient schriftelijk te worden neergelegd bij de Klachtencommissie De Kleine Tiki via het directiesecretariaat van De Kleine Tiki.

Hiertoe volgt de student de volgende procedure:

1. De klacht dient, voor zover mogelijk, door de student gemeld en besproken te zijn met de groepsdocent. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht geeft de student aan welke oplossingen hij/zij heeft getroffen en wat de resultaten hiervan waren.
2. In samenwerking met de groepsdocent worden vervolgstappen bepaald en wordt de Klachtencommissie De Kleine Tiki ingeschakeld.  
Bij ernstige schendingen van de persoonlijke integriteit wordt direct de Tiki vertrouwenspersoon ingeschakeld (R. Rombouts).
3. De klacht wordt omschreven op het formulier Klachtencommissie De Kleine Tiki (zie bijlage)
4. De klacht wordt schriftelijk en met redenen omkleed binnen vier werkweken nadat de genoemde handelingen zijn verricht, ingediend bij klachtencommissie van De Kleine Tiki via het directiesecretariaat.  
Bij overschrijding van de genoemde termijn tengevolge van omstandigheden die de klager niet kunnen worden verweten, blijft de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht op die grond achterwege[1].
5. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en aan een aantal minimumeisen[2] te voldoen.  
Het bevat minstens:

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en email adres van de klager;
- naam van de groepsdocent, studiejaar en lesplaats;
- studentnummer/(factuurnummer) van de klager;
- de datum
- aanduiding van de persoon en /of het organisatie-onderdeel tegen wie de klacht is gericht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht en een aanduiding van wat de klager wil bereiken.

### Administratieadres:

De klager ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin hem de verdere procedure wordt uitgelegd.

6. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, waarbij de klager gelegenheid geboden wordt om zijn klacht mondeling toe te lichten. Hierbij wordt ook de mogelijkheid om te komen tot een minnelijke schikking onderzocht. Een eventuele minnelijke schikking wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.
7. Binnen 4 weken na het horen ontvangt de klager bericht naar aanleiding van zijn klacht. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Directie van De Kleine Tiki als hij van mening is dat zijn klacht niet naar wens is afgehandeld (binnen 6 weken na ontvangst van dit bericht).
8. Alle klachten gericht aan de klachtencommissie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de klachtcommissie heeft inzicht in het klaagschrift.
9. Indien het oordeel van de klachtencommissie niet leidt tot tevredenheid, is er voor de klager beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. In dit geval kan contact worden opgenomen met manager MM Hoefsloot. Deze bekijkt in samenspraak de mogelijkheden bij een onafhankelijke klachtencommissie.
10. De Klachtencommissie De Kleine Tiki draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de wijze afhandeling. Ingediende klachten en wijze van afhandeling worden voor de duur van 5 jaar bewaard.

---

[1] *Toelichting: een klacht die niet-ontvankelijk wordt verklaard hoeft niet behandeld te worden.*

[2] *Een klacht die niet aan deze eisen voldoet kan buiten behandeling gelaten worden, nadat aan de klager de gelegenheid is geboden om de klacht aan te vullen binnen een bepaalde termijn en de klager hieraan niet heeft voldaan.*



Administratieadres:

**Bijlage:**

**Formulier klachtencommissie De Kleine Tiki**

<b>AANVRAAG TOT KLACHTBEHANDELING De Kleine Tiki</b>	
Datum:	Adres: Woonplaats:
Naam: Studentnummer (factuurnummer):	Telefoonnummer: E-mailadres:
Lesplaats: Studiejaar: Tiki-jaar: Groep:	Groepsdocent:
Omschrijving op wie de klacht zich richt: <i>(perso(o)n(en) of organisatieonderde(e)l(en))</i>	Omschrijving van de klacht:
Besluit van de Klachtencommissie:	
Handtekening student	
Handtekening leden van de klachtencommissie	