

Klachtenrecht De Kleine Tiki

Klachtencommissie De Kleine Tiki

De interne klachtenregeling van De Kleine Tiki treedt in werking met ingang van augustus 2010. De Klachtencommissie van De Kleine Tiki is benoemd door de directie.

De Klachtencommissie De Kleine Tiki bestaat uit de directeuren dhr. M.M. Hoefsloot en J.A. Hoefsloot en docent/medewerker J.L. Gorter. 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 website van De Kleine Tiki).

De student, hieronder tevens inbegrepen de aspirant-student en de ex-student, die rechtstreeks in zijn belangis 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.

Indien naast de interne klachtencommissie de behoefte bestaat ook een onafhankelijke derde te raadplegen, dan kan men zich wenden tot Dhr. R. Poels, via rogierpoels@gmail.com.

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 de Klachtencommissie van De Kleine Tiki via het directiesecretariaat.
Bij overschrijding van de genoemde termijn ten gevolge van omstandigheden die de klager niet kunnen worden verweten, blijft de niet-ontvankelijk verklaring van de klacht op die grond achterwege.
5. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en aan een aantal minimeisen te voldoen. Het bevat minstens:
 - Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
 - Naam van de groepsgenoot, studiejaar en lesplaats;
 - Studentnummer / (factuurnummer) van de klager;
 - De datum
 - Aanduiding van de persoon en / of het organisatieonderdeel tegen wie de klacht gericht is;
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht en een aanduiding van wat de klager wil bereiken.

De klager ontvangt binnen 1 week 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. Indien de termijn van 4 weken niet haalbaar is dan ontvangt de klager voordat de termijn van 4 weken is verstreken een aangepaste termijn.
 8. Alle klachten gericht aan de Klachtencommissie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de Klachtencommissie 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 derde. In dit geval kan contact worden opgenomen met Dhr. R. Poels. Deze komt tot een bindende uitspraak voor beide partijen.
 10. De Klachtencommissie van De Kleine Tiki draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de wijze van afhandeling. Ingediende klachten en wijze van afhandeling worden voor de duur van 5 jaar bewaard.
-

Bijlage: Formulier Klachtencommissie De Kleine Tiki

Aanvraag tot klachtbehandeling De Kleine Tiki	
Datum:	Adres: Woonplaats:
Naam: Studentnummer (factuurnummer):	Telefoonnummer: E-mailadres:
Lesplaats: Studiejaar: Tiki- jaar: Groep:	Groepsdocent:
Omschrijving op wie de klacht zich richt: (perso(o)en of organisatieonderde(e)l(en))	Omschrijving van de klacht:
Besluit van de Klachtencommissie:	
Handtekening student:	
Handtekening lid van de klachtencommissie:	