

Klachtenprocedure

(openbaar op de website)

Voor jou als student van Amice opleidingscentrum bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer je ontevreden bent over de gang van zaken op school. Het indienen en de afhandeling van een klacht zijn gebonden aan regels. Hier staan deze regels beschreven.

Iedere student heeft het recht om een klacht in te dienen. Als je nog geen 18 jaar bent, dien je de klacht in samen met je ouder(s) of verzorger(s).

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de gang van zaken op school of het doen en laten van medewerkers. Een klacht kan over zaken gaan die volgens jou anders hadden moeten verlopen. De aard en de ernst van de klacht kan verschillen.

Je mag bijvoorbeeld klagen worden over: het onderwijs op school; de BPV; de administratieve afhandeling; het gedrag van medewerkers of medestudenten; over beledigende opmerkingen of seksuele intimidatie.

Voor klachten over de examens geldt een aparte procedure. Zie hieronder en in het Examenreglement.

Een klacht indienen

Wat voor een klacht je ook hebt, stel het aan de orde. Ga bij voorkeur eerst het gesprek aan met degene die de klacht heeft veroorzaakt of met iemand die voor een oplossing kan zorgen.

(bijvoorbeeld de docent, de manager onderwijs of de directeur)

Als je niet kiest voor een gesprek met betrokkene of als het gesprek niet de gewenste uitkomst had, kun je een officiële klacht indienen. Als je dat doet, is het raadzaam eventuele andere acties stop te zetten.

Klachten kunnen ingediend worden bij de klachtencommissie.

Klachten dienen schriftelijk of per email te worden ingediend: Klachtencommissie Amice, Nijverheidsweg 21, 3771 ME Barneveld of per mail: info@amice.nl met als onderwerp klacht.

De klacht bevat:

- naam en adres van de indiener
- de opleiding van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft
- de grond van de klacht
- handtekening (brief)

De klacht wordt ingediend uiterlijk 30 dagen na een voorval. (Voor examens 14 dagen)

Klachtenprocedure

1. Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd en een beschrijving van de procedure. (Tijdens schoolvakanties zal deze termijn langer zijn afhankelijk van de aanwezigheid van medewerkers). De coördinator onderzoekt of de brief van de klacht de voorgeschreven gegevens bevat.

2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt de commissie de indiener zo snel mogelijk hiervan op de hoogte, met reden, doch uiterlijk binnen 4 weken.

3. Nadat de klacht is ontvangen door de klachtencommissie, kan de klachtencoördinator eventueel besluiten eerst tot klachtenbemiddeling over te gaan in plaats van de officiële procedure te volgen. Dit om de klacht snel af te handelen. In dit geval zal de coördinator van de klachtencommissie binnen 2 weken (muv in de vakanties) contact opnemen met de klager met de vraag of hij/zij openstaat voor bemiddeling. Als dat zo is, dan start de bemiddeling. Tijdens de bemiddelingsperiode staat de termijn klachtenafhandeling stil. Wanneer de bemiddeling heeft plaatsgevonden, rapporteert de coördinator het resultaat schriftelijk binnen een week aan de klachtencommissie.

Wanneer de klager de procedure alsnog wil vervolgen, deelt deze dit schriftelijk of per email mee aan de commissie.

4. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen door de commissie, kunnen de klager en de aangeklaagde afzonderlijk uitgenodigd worden voor een gesprek. De klager kan zich eventueel laten bijstaan door een familielid, een ander vertrouwd persoon of een adviseur. Indien nodig vraagt de commissie advies aan deskundigen of doet onderzoek op de werkplek. Op basis van deze informatie doet de commissie een uitspraak.
5. De uitspraak van de klachtencommissie is een advies aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag neemt een besluit en informeert hierover de klager en aangeklaagde en leidinggevende.
6. Als blijkt dat dit protocol niet toereikend is, heeft Amice de bevoegdheid deze klacht over te dragen aan de VOUV geschillencommissie. Ook kan de (vertrouwens)inspecteur van het onderwijs worden ingeschakeld.
7. De student kan in beroep gaan tegen het besluit van het bevoegd gezag. Dit kan via de commissie van beroep of uiteindelijk kan dit beroep ingesteld worden bij de Rechtbank, sector Kanton, te Arnhem.
8. Een klacht wordt binnen acht weken na de ontvangst afgehandeld, tenzij verlenging noodzakelijk is.

Klacht bij de examencommissie

Voor examens bij TCI geldt het examenreglement van TCI. Dit is te vinden in de classroom.

De kandidaat kan tegen maatregelen en beslissingen met betrekking tot de examinering een klacht indienen bij de examencommissie. De termijn voor het indienen van een klacht bij de examencommissie bedraagt 2 weken. De termijn vangt aan op de dag dat de uitslag aan de kandidaat wordt bekend gemaakt. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.

De klacht bevat:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van het onderwerp waarop de klacht betrekking heeft
- de grond van de klacht

Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd en een beschrijving van de procedure.

De examencommissie is verplicht naar aanleiding van het bezwaarschrift een onderzoek in te stellen en de kandidaat binnen 30 werkdagen na het verstrijken van de termijn waarbinnen bezwaarschriften kunnen worden ingediend, van haar bevindingen en de daarop genomen beslissingen schriftelijk in kennis stellen. De examencommissie kan de termijn eenmalig verlengen met een maximum van 14 dagen

Indien een kandidaat niet tevreden is met de reactie/ oplossing van de examencommissie dient de kandidaat het bezwaar schriftelijk in te dienen bij de directie van het opleidingscentrum, alvorens de commissie van beroep aan te schrijven.

Na het verstrijken van de bezwaarschrift termijn, zonder dat een bezwaarschrift is ingediend, staat de uitslag van het examen definitief vast en worden bezwaren met betrekking tot het examen en al hetgeen daarmee in verband staat niet meer in behandeling genomen

Commissie van beroep

Beslissingen van de klachtencommissie, de examencommissie of van examinatoren kunnen onderworpen worden aan het oordeel van een commissie van beroep. Kosten € 50,- per beroep.

De termijn voor het indienen van een klacht bij de commissie bedraagt 14 dagen. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend.

De brief dient gericht te zijn aan de commissie van beroep en aangetekend te worden verzonden. Het adres is op te vragen bij Amice.

Het beroepschrift is ondertekend en bevat:

- naam, adres en woonplaats van de cursist/kandidaat
- de instelling, de opleiding (en het examen van de kandidaat)
- aanduiding van klachtencommissie of de examencommissie tegen wiens beslissing het beroep is gericht
- een duidelijke omschrijving van de eerste klacht, van de beslissing (zo mogelijk met afschrift) of – bij weigering van het nemen van een beslissing - de beslissing die naar het oordeel van de cursist/kandidaat genomen had moeten worden.

- de gronden waarop het beroep berust
- datum van gebeurtenis en datum van beroep

Bij onvolledigheid van de aanvraag kan de kandidaat om aanvullende informatie gevraagd worden. Komt deze informatie niet binnen de daarvoor gestelde termijn binnen dan kan het beroep niet-ontvankelijk worden verklaard

De commissie is verplicht naar aanleiding van het bezwaarschrift een onderzoek in te stellen en de kandidaat binnen 30 werkdagen na het verstrijken van de termijn waarbinnen bezwaarschriften kunnen worden ingediend, van haar bevindingen en de daarop genomen beslissingen schriftelijk in kennis stellen. De commissie kan de termijn eenmalig verlengen met een maximum van 14 dagen. (niet openbaar, op te vragen)

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een coördinator en een lid (plaatsvervanger voor voorzitter en coördinator). De voorzitter is een onafhankelijk lid. Indien de klacht over een van de leden van de klachtencommissie gaat is het bevoegd gezag gerechtigd een ander lid van de klachtencommissie aan te wijzen.

Leden

Voorzitter	Tineke de Beer	
Coördinator	Erna van de Fliert	Manager onderwijs en examens
Lid en plv	Marie Pastoor	

Examencommissie

De examencommissie van branche en mbo examens (allround) schoonheid en (medisch) pedicure is de commissie van TCI-examens.

De examencommissie voor schoolexamens bestaat uit een voorzitter, en 3 leden. Er zijn 2 onafhankelijke leden. Indien de klacht over een van de leden van de examencommissie gaat is het bevoegd gezag gerechtigd een ander lid van de klachtencommissie aan te wijzen.

Leden

Voorzitter	Tineke de Beer	
Lid	Erna van de Fliert	onderwijs en examencoördinator
Lid	Marie Pastoor	

Commissie van beroep

Het bevoegd gezag heeft in samenwerking met andere bevoegde gezagsorganen van andere instellingen (VOUV) een commissie van beroep ingesteld. De samenstelling varieert per instituut zodanig dat er geen partijdige leden zitting nemen in de commissie.

Beslissingen van de klachtencommissie kunnen worden onderworpen aan het oordeel van een commissie van beroep.

Het secretariaat is gevestigd aan het Mgr. Nolensplein 63, 5911 GG Venlo.

Kosten voor het in behandeling nemen van een beroepszaak zijn € 50,-

Leden

De Commissie van beroep bestaat uit een even aantal gewone leden en evenveel plaatsvervangende leden, een voorzitter (tevens lid) en een plaatsvervangend voorzitter.

De commissieleden zijn benoemd per 1 april 2017 door het bevoegd gezag voor een periode van 5 jaar. Hierna zijn ze opnieuw benoembaar.

Organisatie	Naam	Adres	Plaats
QNH	Drs. E. Meermans, vz, lid	p.a Willem Pijperstraat 21	6815 AV Arnhem
Gelders Opleidingsinst.	M. Bosch, Plaatsverv. vz, lid	Willem Pijperstraat 21	6815 AV Arnhem
Opleidingsinst. Thomas	E.M. Kleijberg, Lid	Verwersstraat 7 b/c	5211 HS 's-Hertogenbosch
Esthetica opleidingen	N, van de Ark, Plaatsverv. lid	Hambroeklaan 1,	4822 ZZ Breda

Op eigen verzoek wordt aan de leden en plaatsvervangende leden van de commissie van beroep ontslag verleend. Bij het bereiken van de leeftijd van zeventig jaar wordt hun ontslag verleend met ingang van de eerstvolgende maand. Zij worden ontslagen indien zij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt zijn hun functie te vervullen alsmede indien zij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf zijn veroordeeld. Alvorens het ontslag op grond van het in de derde volzin bepaalde wordt verleend, wordt de betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

Bevoegdheid commissie van beroep

De commissie van beroep oordeelt over beslissingen van de klachtencommissie. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Zij stelt bij haar beslissing over examens zo nodig vast op welke wijze de kandidaat alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk af te leggen.

De commissie maakt haar beslissing bekend aan de kandidaat, aan de ouders, voogden of verzorgers van de kandidaat indien deze minderjarig is, aan het bevoegd gezag, aan het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt, en aan de inspectie.

Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen, wat de openbare instellingen betreft in afwijking van artikel 7:25 van de Algemene wet bestuursrecht. Zij kan bepalen dat opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat een examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de commissie te stellen voorwaarden. De klachtencommissie, examencommissie of de examinerator van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voorzover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens. De commissie kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen.

Uitspraken van de commissie van beroep zijn bindend voor de school.

Vertrouwelijkheid

De leden van de klachtencommissie, examencommissie en commissie van beroep hebben geheimhoudingsplicht omtrent hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat men niet meer als zodanig werkzaam is.

Archivering

De klachtencoördinator houdt voor de klachtencommissie, examencommissie en commissie van beroep een klachtenregister bij met de registratie, onderwerpen en afhandeling van klachten bij. Klachten worden gearchiveerd en gedurende 2 jaar bewaard.