



FYJAS Hieronder staat een professionele klachtenregeling voor Fyjas Education die voldoet aan de uitgangspunten van zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid, hoor en wederhoor, duidelijke termijnen, beroepsmogelijkheden en registratie.

FYJAS EDUCATION

Protocol 11 Klachtenregeling

Artikel 1. Doel van de klachtenregeling

Fyjas Education streeft naar kwalitatief hoogwaardig onderwijs, professionele begeleiding en een veilige leeromgeving. Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld.

Deze klachtenregeling biedt studenten, cursisten, ouders/verzorgers, medewerkers, docenten, opdrachtgevers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om klachten in te dienen over de dienstverlening van Fyjas Education.

Artikel 2. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- Vertrouwelijkheid;
- Zorgvuldigheid;
- Onafhankelijkheid;
- Hoor en wederhoor;
- Respectvolle communicatie;
- Tijdige afhandeling;
- Registratie en kwaliteitsverbetering.

Niemand mag nadeel ondervinden van het indienen van een klacht.

Artikel 3. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over:

- De kwaliteit van onderwijs of begeleiding;
- Het handelen van medewerkers, docenten of begeleiders;

- Bejegening of communicatie;
- Administratieve processen;
- Toetsing of beoordeling;
- Organisatorische aangelegenheden;
- Schending van afspraken, gedragscodes of procedures.

Klachten over strafbare feiten, discriminatie, intimidatie, geweld of ernstige integriteitsschendingen worden met voorrang behandeld.

Artikel 4. Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Fyjas Education via:

- E-mail;
- Brief;
- Digitaal klachtenformulier.

De klacht bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Datum;
- Omschrijving van de klacht;
- Eventuele relevante documenten;
- Gewenste oplossing.

Anonieme klachten worden in beginsel niet behandeld, tenzij sprake is van ernstige veiligheids- of integriteitskwesties.

Directeur: Drs MC Pink Esajas

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

Hierin wordt vermeld:

- De datum van ontvangst;
 - Het dossiernummer;
 - De verdere procedure;
 - De verwachte afhandelingstermijn.
-

Artikel 6. Onderzoek en behandeling

Na ontvangst van de klacht:

1. Wordt een klachtenonderzoek gestart.
2. Worden betrokken partijen gehoord.
3. Wordt hoor en wederhoor toegepast.
4. Kunnen aanvullende documenten worden opgevraagd.
5. Kan een bemiddelingsgesprek worden georganiseerd indien passend.

Alle betrokkenen zijn verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek.

Artikel 7. Afhandelingstermijn

Fyjas Education handelt klachten af binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht.

Indien meer tijd nodig is vanwege:

- Complexiteit van de zaak;
- Afwezigheid van betrokkenen;
- Aanvullend onderzoek;

kan de termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier (4) weken.

De klager ontvangt hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk bericht met een toelichting.

Artikel 8. Besluitvorming

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijk oordeel.

Hierin wordt opgenomen:

- Samenvatting van de klacht;
- Bevindingen van het onderzoek;
- Het oordeel;
- Eventuele maatregelen;
- Mogelijkheid tot beroep.

Het oordeel kan zijn:

- Gegrond;
- Gedeeltelijk gegrond;

- Ongegrond;
 - Niet-ontvankelijk.
-

Artikel 9. Maatregelen en Consequenties

Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan Fyjas Education onder meer besluiten tot:

- Aanpassing van procedures;
- Herbeoordeling van toetsen of opdrachten;
- Aanvullende begeleiding;
- Schriftelijke waarschuwing;
- Verplichte coaching of scholing;
- Schorsing;
- Beëindiging van samenwerking of inschrijving;
- Andere passende maatregelen.

Maatregelen worden afgestemd op de ernst van de situatie.

Artikel 10. Beroepsprocedure

Indien de klager het niet eens is met het besluit, kan binnen 14 kalenderdagen na dagtekening van het besluit schriftelijk beroep worden ingesteld.

Het beroep wordt behandeld door een onafhankelijke beroepscommissie of een door de directie aangewezen onafhankelijke beoordelaar die niet betrokken is geweest bij de oorspronkelijke behandeling.

Onafhankelijke beoordelaar: Dhr AC Slory

Artikel 11. Uitspraak in beroep

De beroepscommissie doet binnen vier (4) weken na ontvangst van het beroepschrift uitspraak.

De commissie kan:

- Het oorspronkelijke besluit bevestigen;
- Het besluit wijzigen;
- Het besluit vernietigen;
- Aanvullende maatregelen opleggen.

NB: Consequenties worden binnen 4 weken afgehandeld.

De uitspraak van de beroepscommissie is bindend voor alle betrokken partijen binnen Fyjas Education.

Artikel 12. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van Fyjas Education.

Per klacht worden vastgelegd:

- Dossiernummer;
- Datum ontvangst;
- Onderwerp;
- Betrokken partijen;
- Uitkomst;
- Eventuele maatregelen;
- Datum afsluiting.

De registratie wordt vertrouwelijk bewaard conform de privacy- en archiveringsrichtlijnen van Fyjas Education.

Geregistreeerde klachten worden 1 jaar bewaard.

Artikel 13. Vertrouwelijkheid

Alle personen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan zij in het kader van de klachtenprocedure kennisnemen.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht.

Artikel 14. Evaluatie

De directie evalueert jaarlijks de ontvangen klachten om:

- De kwaliteit van onderwijs en dienstverlening te verbeteren;
- Risico's te signaleren;
- Preventieve maatregelen te treffen;
- Organisatorisch te leren van klachten.

Artikel 15. Slotbepaling

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van Fyjas Education met inachtneming van de beginselen van redelijkheid, zorgvuldigheid en billijkheid.

Deze klachtenregeling treedt in werking op: ____ / ____ / ____

Vastgesteld door de directie van Fyjas Education.

Deze regeling kan direct worden opgenomen in het kwaliteitshandboek, studentenhandboek en op de website van Fyjas Education.