

Procedure Klachten en Geschillen Saxion Next

De klacht- en beroepsprocedure biedt iedere (aanstaande) student/extraneï de gelegenheid om zijn of haar klacht in te dienen. Tevens kan iedere (aanstaande) student/extraneï, als hij of zij het niet eens is met een jegens hem of haar genomen besluit, beroep tegen dat besluit instellen. De gehanteerde werkwijze is vastgelegd in onderstaande procedure.

Een klacht kan worden aangemerkt als een uiting van ongenoegen dan wel een verzoek/wens tot verbetering. Elke klacht kan gezien worden als een positieve betrokkenheid van de klager bij de organisatie en als een verbeterinstrument. Uitgangspunt is dat een klacht daar wordt opgelost waar die ontstaat of althans zo dicht mogelijk daarbij. Wanneer het in de ogen van de student niet lukt tot een oplossing van de klacht te komen, is de student aangewezen op deze procedure .

Ook kan het gebeuren dat je het als student niet eens bent met een jegens jou genomen besluit. In dat geval heb je de mogelijkheid om daartegen beroep aan te tekenen.

Wegens organisatorische wijzigingen bij Saxion zijn de opleidingen van Saxion Next ondergebracht bij verschillende academies. Hieronder volgt een overzicht van de opleidingen van Saxion Next waarop deze procedure van toepassing is:

- a. Interior Design and Styling bij de academie HBS
- b. Tweedegraads lerarenopleidingen bij de academie APO
- c. Farmaceutisch Consulent bij de academie AGZ
- d. SPD Bedrijfsadministratie bij de academie FEM (tot 31 december 2019)

In deze procedure staat beschreven waar je als student op dient te letten bij het indienen van een klacht dan wel het instellen van beroep en hoe deze voor studenten van Saxion Next wordt afgehandeld, in:

- Deel I: de procedure bij de afhandeling van een klacht bij een opleiding van Saxion Next
- Deel II: de procedure over het formele traject klacht- en geschilafhandeling.

Deze procedure treedt per 01 september 2016 in werking.

Deel I: Klachtafhandeling bij een opleiding van Saxion Next

Als er sprake is van een klacht dan bespreekt de student dit in eerste instantie met zijn studieloopbaanbegeleider (slb'er). Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

1. de opleiding waar de student staat ingeschreven;
2. het management van de opleiding;
3. de onderwijsorganisatie, studeerbaarheid, docenten, begeleiding, bereikbaarheid van medewerkers, faciliteiten, etc.;
4. de wens om het onderwijs te verbeteren.

Wat kun je als student doen als je een klacht hebt?

Als het contact met de slb'er niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan moet de klacht tijdig en duidelijk omschreven digitaal of schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie van de academie. Onder 'tijdig' wordt verstaan binnen redelijke termijn nadat de student de klacht heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat deze niet in behandeling wordt genomen.

De Academieregeling Studenten Klachten (ASK) van de betreffende academie is de handleiding voor de studenten die beschrijft hoe een klacht moet worden ingediend en op welke wijze deze wordt afgehandeld. De ASK staat op de portal van jouw opleiding vermeld.

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht?

Wanneer de student ontevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de student dit melden bij het Meldpunt Klacht & Geschil (MKG) op MijnSaxion. Het MKG zal de klacht ter verdere behandeling doorgeleiden naar de Klachtenfunctionaris Studenten van Saxion. Hiermee wordt het formele traject van klachtafhandeling in werking gezet. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en gaat daarbij nadrukkelijk na of een minnelijke schikking van de klacht mogelijk is. In het geval dit niet mogelijk is rapporteert de Klachtenfunctionaris aan het College van Bestuur van Saxion. Het College van Bestuur van Saxion neemt een besluit. De uitspraak van het College van Bestuur is bindend.

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met het besluit van het College van Bestuur?

Wanneer de student het oneens is met het besluit van het College van Bestuur staat voor de student de civiele rechtsgang open.

Deel II: formele procedure bij klacht- en geschilafhandeling bij een opleiding van Saxion Next

Indien een klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht door de betreffende academie, dan zal het MKG de klacht verder in behandeling nemen, waarmee het formele traject van klachtenbehandeling in werking wordt gezet. De te volgen klachtenprocedure staat in deel I beschreven.

Bij het MKG kan de student eveneens terecht als hij het niet eens is met een jegens hem genomen besluit. Dan is er sprake van een geschil.

Het kan bijvoorbeeld gaan over:

1. toetsing en examinering; geschillen naar aanleiding van beslissingen van examencommissie of examinator en kunnen leiden tot een **beroepsprocedure**
2. overige geschillen; deze zijn meer van algemene aard en kunnen leiden tot een **bezwaarprocedure**

1. Toetsing en examinering

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met het besluit van de examinator of de examencommissie?

Wanneer de student het niet eens is met het jegens hem genomen besluit, kan hij de examencommissie dan wel examinator verzoeken om het besluit in heroverweging te nemen. De student moet hiertoe bij de ambtelijk secretaris van de examencommissie een met argumenten onderbouwd bezwaarschrift indienen.

Wanneer een student het niet eens is met de beslissing op bezwaar van de examencommissie dan wel de examinator, dan kan de student tegen die beslissing beroep aantekenen.

Het beroep moet digitaal middels het formulier op MijnSaxion of schriftelijk worden ingediend bij het MKG die het beroepschrift ter behandeling voorlegt aan de Commissie van Beroep voor Examens van Saxion Next. Deze Commissie bestaat naast een onafhankelijk voorzitter uit een student-lid en een docent-lid. De Commissie zal alvorens zij uitspraak doet partijen uitnodigen om te worden gehoord. De uitspraak van de Commissie is bindend.

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met het besluit van de Commissie van Beroep van Saxion Next?

Wanneer een student het niet eens is met de uitspraak van de Commissie van Beroep voor Examens, staat voor de student de civiele rechtsgang open.

2. Overige geschillen

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met een jegens jou genomen besluit?

Als een student het niet eens is met een jegens hem genomen besluit, niet betrekking hebbend op toetsing en examinering, dan kan hij zijn bezwaar tegen dat besluit beargumenteerd digitaal aanleveren middels het formulier op MijnSaxion of schriftelijk indienen bij het MKG. Bij het MKG wordt het bezwaar door de betreffende geschillenfunctionaris behandeld.

De geschillenfunctionaris hoort de betrokken partijen en onderzoekt het bezwaar en gaat daarbij nadrukkelijk na of een minnelijke schikking mogelijk is. Indien er geen minnelijke schikking mogelijk is, geeft de geschillenfunctionaris gehoord de partijen en gezien de stukken, een advies over de afhandeling van het bezwaar aan het College van Bestuur van Saxion. Het College van Bestuur neemt een besluit. Het besluit is bindend.

Wat kun je als student doen als je het niet eens bent met het besluit van het College van Bestuur?

Wanneer de student het oneens is met het besluit van het College van Bestuur staat voor de student de civiele rechtsgang open.