

KLACHTENREGLEMENT STICHTING TECHGROUNDS

KLACHT OVER ONDERWIJS, BESLUIT, HANDELWIJZE

Datum 20 maart 2020 Status Definitief vastgesteld door het Management van TechGrounds

Algemeen

Stichting TechGrounds wil samen met jou als deelnemer zorgen dat je zo snel mogelijk je diploma haalt. Dat doen we met veel persoonlijke aandacht, door de juiste studiebegeleiding en ondersteuning. Door uitdagend en kleinschalig onderwijs aan te bieden, proberen we je goed voor te bereiden op de arbeidsmarkt of op een vervolgstudie. Toch kan het gebeuren dat het met je opleiding niet gaat zoals je wilt. Of dat je het niet eens bent met een besluit of maatregel van de school. In dat geval kun je een klacht indienen. In deze regeling kun je lezen hoe je dat kunt doen. Wat te doen bij een klacht over onderwijs, besluit of handelwijze? Indien je een klacht hebt dan verwachten wij dat je het altijd eerst zelf probeert op te lossen. Als je een klacht hebt, bespreek die dan eerst met je coach. Als jullie er niet uitkomen, dan kun je naar de Managing Director van Stichting TechGrounds. Is het daarmee niet opgelost? Voorbeelden van (nalaten van) besluiten of maatregelen waarvoor je een klacht kunt indienen:

- Ontbrekende communicatie
- Je vindt dat de academy afwijkt van de samenwerkingsovereenkomst
- Je bent geschorst en je bent het hier niet mee eens.
- Je hebt gehoord dat je moet stoppen met je opleiding en je bent het hier niet mee eens.

Een klacht indienen

Je hebt altijd de mogelijkheid om een klacht volgens het wettelijke klachtenrecht in te dienen bij de klachtencommissie van Stichting TechGrounds

Stap 1 Als je het niet eens bent met een besluit of een maatregel van de school, dan zal je altijd eerst in gesprek moeten met degene die het besluit heeft genomen. Bijvoorbeeld met je coach of de Managing Director. Als dat gesprek niet tot een goed resultaat leidt, dan ga je naar stap 2....

Stap 2 Je gaat in gesprek met de Managing Director of stuurt een klachtenbrief naar de Managing Director. Je schrijft in de brief dat je het niet eens bent met een bepaald besluit of de manier waarop iemand van de academy gehandeld heeft. Ook schrijf je waarom je dat vindt. 5 Stap 2 is nog steeds onderdeel van de informele fase.

Stap 3 Als de klachtenbrief naar de Managing Director niet tot een oplossing leidt, kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie klachtencommissie@techgrounds.nl (vermeldt in het onderwerp: 'indienen klacht'). De klachtencommissie zal dan jouw klacht in behandeling nemen en de verschillende partijen horen.

Stap 4 Als je na behandeling door de klachtencommissie nog steeds ontevreden bent met de uitkomst, dan kan je terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie, namelijk de Geschillen Commissie. Deze klachtencommissie geeft een advies aan het Management van Stichting TechGrounds. Het Management van de Stichting TechGrounds neemt naar aanleiding van dit advies

een definitief besluit. De formele termijnen voor klachtafhandeling gaan lopen vanaf het moment dat een klacht schriftelijk is ingediend bij de klachtencommissie en die commissie alle stukken heeft ontvangen.

Het 'Reglement klacht over onderwijs, besluit of handelwijze' is niet alleen van toepassing voor deelnemers maar ook voor aspirant studenten, oud studenten, bedrijven, personeel en derden.

Reglement klacht over onderwijs, besluit of handelwijze

Artikel 1 Begripsbepalingen

- Management Team Stichting TechGrounds: het bevoegd gezag, het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur en beheer van de Stichting TechGrounds
- Extern belanghebbende: personen (niet zijnde deelnemers, medewerkers van de instelling of toezichthouders van de instelling) of instanties die een relatie hebben met Stichting TechGrounds of een belang hebben bij het functioneren van Stichting TechGrounds.
- Instelling: de Stichting TechGrounds
- Klager: degene die onjuiste of onbillijke besluiten, gedragingen of handelingen meldt of zich met een klacht wendt tot een coach of een leidinggevende, het Management van Stichting TechGrounds of de externe klachtencommissie.
- Leidinggevende: de hiërarchisch leidinggevende van een deelnemer.
- Medewerkers: personen met een arbeidsovereenkomst met Stichting TechGrounds, alsmede gedetacheerden, door Stichting TechGrounds ingehuurde personen, stagiairs en vrijwilligers.
 - Ongewenste omgangsvormen: handelingen of gedragingen die als ongewenst worden ervaren of het, als ongewenst ervaren, nalaten van handelingen of gedragingen. Hieronder vallen onder meer: pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.
- Deelnemer: hij of zij die bij de instelling is ingeschreven als deelnemer.
- Managing Director: de medewerker belast met de leiding van een onderwijsteam van Stichting TechGrounds.
- Veroorzaker: degene over wiens gedrag een melding is binnengekomen

Artikel 2 De klacht

1. Iedere deelnemer, medewerker of extern belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over naar zijn oordeel onjuiste of onbillijke gedragingen (besluiten, handelingen of nalaten van handelingen) van het Management Team en medewerkers van Stichting TechGrounds.
2. Deelnemers kunnen eerst een klacht indienen, indien zij hun klacht eerst hebben voorgelegd aan de betreffende coach of diens leidinggevende. De coach of diens leidinggevende dient binnen tien onderwijsdagen op de klacht te reageren.
3. Zodra de deelnemer de klacht schriftelijk indient bij de Klachtencommissie, start de formele fase.

Artikel 3 Ontvankelijkheid klacht

1. De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien:
 - a. op het moment van indiening 1 jaar verstreken is sinds de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - b. de klacht, indien schriftelijk ingediend, niet voldoet aan de vereisten zoals vermeld in artikel 4;
 - c. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - d. ten aanzien van de gedraging reeds een andere procedure loopt;
 - e. de klacht reeds eerder door de klachtencommissie in behandeling is genomen.
2. Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, dan stopt de procedure van klachtenbehandeling. Hiervan krijgt de deelnemer binnen vier weken via e-mail bericht.

Artikel 4 Wijze van indienen klacht

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij klachtencommissie@techgrounds.nl
2. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de datum van ondertekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. de reden waarom de klager bezwaar heeft tegen de gedraging;
 - e. de ondertekening.

Artikel 5 Wijze van afhandelen klacht

1. De klachtencommissie bevestigt binnen veertien dagen via e-mail ingediende klachten via e-mail en zendt een afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtencommissie stelt de persoon of het orgaan binnen Stichting TechGrounds op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid schriftelijk, via e-mail of mondeling en al dan niet in aanwezigheid van de klager hun standpunt toe te lichten.
3. De klachtencommissie kan, indien hij dat ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en verzoeken daaromtrent schriftelijk of mondeling verklaringen af te leggen.
4. De klachtencommissie beoordeelt of de medewerker dan wel het Management van Stichting TechGrounds in de door hem onderzochte aangelegenheid:
 - a. heeft gehandeld conform de wet- en regelgeving van de overheid en conform de regelingen van Stichting TechGrounds
 - b. zich heeft gedragen zoals naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid in het maatschappelijk verkeer en/of in een onderwijsorganisatie verwacht mag worden.
5. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of besluit van een medewerker en er ook verslag is gemaakt, zendt de klachtencommissie zijn verslag aan de medewerker en diens leidinggevende.
6. De klager wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht doch uiterlijk binnen vier weken na in behandelingname van de klacht.
7. De betrokken deelnemer of medewerker dan wel het Management van Stichting TechGrounds geeft binnen 10 dagen na ontvangst van het bedoelde oordeel aan op welke wijze gevolg is gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie. Indien de deelnemer of medewerker dan wel het Management van Stichting TechGrounds besluit de aanbeveling niet op te volgen, wordt dit met

redenen omkleed meegedeeld aan de klager. Een in behandeling genomen klacht dient binnen zes weken te zijn afgehandeld.

Artikel 6 Rapportage en Verantwoording

De klachtencommissie houdt het aantal klachten, de aard van de klachten, de afhandeling en werkzaamheden bij en rapporteert dit een keer per kwartaal aan het Management van Stichting TechGrounds, alsmede aan de eventueel betrokken uitkerende instantie. Bij het opstellen van deze verslagen worden de anonimiteit van personen en het vertrouwelijke karakter van de informatie gewaarborgd. Een samenvatting van de verslagen wordt opgenomen in het jaarverslag Stichting TechGrounds.

Artikel 7 Niet ontvankelijk verklaarde klacht

1. Indien de klachtencommissie geen onderzoek instelt, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk per e-mail mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.
2. Tegen een besluit van de klachtencommissie over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden, wijst de klachtencommissie op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie, de Geschillen Commissie.

Artikel 8 Bevoegdheid tijdens juridische procedures

De klachtencommissie is niet bevoegd een klacht te behandelen zolang ten aanzien van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is. Ditzelfde geldt als beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan dan wel beroep openstaat middels andere voorschriften/regelingen.

Artikel 9 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal twee medewerkers van Stichting TechGrounds
2. Als externe klachtencommissie werkt TechGrounds met de Geschillen commissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).
3. Bij het indienen en behandelen van klachten bij en door de externe commissie zal een klacht die in behandeling is genomen door de interne klachtencommissie niet (verder) in behandeling worden genomen.