

Klachtenprocedure opleidingen GIG intern

Het is niet altijd nodig om een officiële klacht in te dienen. Een gesprek met de persoon die direct bij de klacht is betrokken, kan al veel oplossen. De directie van de school kan hierbij bemiddelen. Gaat de klacht over de directie, dan kunt u zich wenden tot het bevoegd gezag (het stichtingsbestuur).

Mocht dit geen oplossing bieden, dan kun je een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie. De CIG en haar opleidingen, cursussen heeft een dergelijke commissie. Dit document vermeldt op welke wijze je een klacht kunt indienen. Bovendien wordt aangegeven hoe de procedure verloopt en welke reactietermijnen er zijn. Ook kun je bij de vertrouwenspersoon van de school (mentoren en decaan) informeren naar het verloop van de klachtenprocedure.

Dit document betreft de klachtenprocedure Saiga betreffende alle opleidingen, trainingen en cursussen:

- Medische Basisopleiding (propedeuse)
- College voor Osteopathie College Sutherland Amsterdam
- Academie voor Mesologie
- Postacademische cursussen

Klachten over tentamens en examens worden apart geregeld in het examenreglement van de betreffende opleiding. In dit document tref je een beknopte weergave van deze klachtenregeling.

Waarom eerst praten?

De betrokken docent, medewerker of afdelingsmanager heeft er recht op om te weten dat je niet tevreden bent. Je klacht geeft de mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen. In veel gevallen blijkt een misverstand de oorzaak van een klacht.

Hoe pak je het gesprek aan?

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het vaak wordt. Alleen wanneer je erg geëmotioneerd bent, kun je de zaak beter een paar dagen laten bezinken.
- Maak een afspraak met de betrokkene om over de klacht te praten. Geef daarbij aan waarover je wilt praten. De betrokkene kan zich dan op het gesprek voorbereiden.
- Schrijf van tevoren voor jezelf op waarover je wilt praten.
- Bedenk van tevoren wat je wilt bereiken. Wil je excuses, wil je weten wat er precies is gebeurd of wil je een bepaalde actie.
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. Als je boos of emotioneel wordt kan dit felle reacties oproepen bij betrokkene. Je kunt wel laten weten welke gevoelens de klacht bij je heeft opgeroepen.
- Stel niet te veel zaken aan de orde. Bespreek wat je werkelijk van belang vindt.

- Ben je bang voor een negatieve reactie van betrokkene? Wil je niet dat hij/zij je voortaan benadert als de klagende student? Zeg dit dan tegen hem/haar.
- Neem iemand mee ter ondersteuning als je daar behoefte aan hebt. Laat dit wel van tevoren aan betrokkene weten, zodat deze zich niet overvallen voelt.
- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Als je een gesprek aangaat, geef je daarmee aan dat je openstaat voor de mening van de ander.
- Geef betrokkene de kans om zaken te herstellen.
- Behandel betrokkene met respect. Jij verwacht dat ook van de ander.

Wat mag je van de betrokken docent/medewerker verwachten?

Van de betrokkene mag je verwachten dat hij/zij:

- op korte termijn op je vraag of klacht ingaat;
- een gesprek met je aangaat;
- de tijd voor je neemt;
- zich goed op het gesprek voorbereidt;
- serieus op je vraag of klacht ingaat;
- je opening van zaken geeft;
- de klacht erkent wanneer deze redelijk is;
- ernaar streeft om de situatie te verbeteren.

Het indienen van een klacht bij de Geschillen functionaris Deelnemers

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. De klacht dien je schriftelijk per brief in bij de Geschillen Functionaris Saiga/CIG of via de mail geschillenfunctionarisCIG@gmail.com

In je brief vermeld je in ieder geval:

- Je naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- Opleiding;
- De datum waarop je de brief schrijft;
- Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en over wie of wat de klacht gaat;
- Wat je van de geschillen functionaris verwacht;
- Je handtekening.

Op de linkerbovenhoek / onderwerp van de envelop vermelden: 'Klacht'.

De klacht moet duidelijk leesbaar zijn! Klachten die niet binnen een half jaar na het voorval zijn ingediend, komen niet in aanmerking voor behandeling, uitzonderingen daargelaten.

Nadat je klacht is ontvangen door de geschillen functionaris, krijg je binnen twee weken een ontvangstbevestiging en een beschrijving van de verdere procedure. Mocht er een reden zijn waarom de geschillen functionaris niet kan reageren binnen de in deze procedure genoemde termijnen, dan zal de geschillen functionaris dit schriftelijk aan je laten weten. Zie hiervoor artikel 6 lid 3.