

Klachten of vragen Laurentius College

Het Laurentius College streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid, toch kan het voorkomen dat u over een product of dienst van het Laurentius College niet tevreden bent of dat u daar een vraag over heeft. In dat geval kunt u onderstaande procedure hanteren. Uiteraard bent u naast deze procedure altijd hartelijk welkom op een van onze vestigingen om vragen te stellen of een klacht door te geven.

Procedure bij klachten of vragen

Klachten met betrekking tot de onderwijsverzorging

Goede verhoudingen tussen het Laurentius College en de student beginnen met een korte en persoonlijke benadering van de studenten door de medewerkers van het Laurentius College. Een prettig leerklimaat tijdens het opleiden maakt onderdeel uit van het opleidingstraject bij het Laurentius College. Ook goede en nette lokalen met voorzieningen en adequate leeromstandigheden zijn van belang.

Het gevoel serieus te worden genomen en dat men zich thuis kan voelen bij het Laurentius College is belangrijk. Dit betekent dat het Laurentius College contact zoekt met studenten die problemen aangeven of een klacht overwegen. Ook openheid en helderheid over alle zaken die voor een student van belang zijn spelen een rol. Bijvoorbeeld roosters, het onderwijsprogramma, toetsen, examens en voor student belangrijke afspraken en regelingen moeten duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn.

Het Laurentius College streeft naar een goede opleiding zowel in de programmering als in de uitvoering. Hiervoor zijn de onderstaande punten van belang:

- Het nastreven van goed onderwijs;
- Het creëren van goede verhoudingen tussen het Laurentius College en de student;
- Het bieden van maximale openheid richting de student.

Het Laurentius College onderscheidt twee soorten klachten: 1) Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft; 2) Klachten over de examinering.

Ad.1 Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft

Binnen het Laurentius College gaat de voorkeur uit naar het oplossen van een klacht in onderling overleg, bijv. indien er tijdens een les een conflict is ontstaan. Het is veelal de beste manier om een conflict gezamenlijk op te lossen.

Ad.2 Klachten over examinering

Examens vallen onder de verantwoordelijkheid van de examencommissie van het Laurentius College. De examencommissie beslist of een student geslaagd is of niet. Indien een student zich niet kan vinden in een beslissing van de examencommissie, kan er beroep worden aangetekend. Ook kan de student, indien de afname of wijze van examineren niet correct is verlopen, dit melden. Dit betekent dat beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren kunnen worden onderworpen aan het oordeel van een Commissie van beroep Examinering. In het examenreglement staat uitgelegd hoe je van deze mogelijkheid gebruik kan maken.

De klachtenprocedure

Alleen indien er een verschil van inzicht is tussen een student en een docent of een andere medewerker van het Laurentius College en men er onderling niet uitkomt, hanteert het Laurentius College de onderstaande klachtenprocedure.

- De klacht wordt door de student schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter;
- De student krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht;
- Alle klachten worden door het Laurentius College vertrouwelijk behandeld en vallen onder de geheimhoudingsplicht;
- De zaak waarop de klacht betrekking heeft, is niet ouder dan vier weken;
- Na de ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht en bekijkt zij waar deze thuishoort:
- Bij de vertrouwenspersoon binnen het Laurentius College, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
- Bij de Commissie van beroep voor de examens, als het gaat om klachten tegen een examenuitslag of de gang van zaken bij toetsen of examens.
- Bij de klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren.
- De klachtencommissie streeft ernaar door bemiddeling de ingediende klacht naar tevredenheid op te lossen;
- De voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen het Laurentius College wordt in eerste instantie door de klachtencommissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Deze verantwoordelijke krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de klachtencommissie en vraagt de student zo nodig om een verdere toelichting;
- Indien de bemiddeling slaagt, wordt de klacht als opgelost beschouwd;
- Indien de bemiddeling niet slaagt, oordeelt de voltallige klachtencommissie en komt tot een oordeel.
- Indien nodig wordt een onafhankelijke derde ingeschakeld, voor het Laurentius College is dat de NRTO
- De uitspraak van het NRTO ten aanzien van de klacht is bindend
- Het oordeel wordt schriftelijk, inhoudelijk gemotiveerd, waarbij helder wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijn in acht zal worden genomen;
- Het Laurentius College handelt binnen vier werkweken de ingediende klacht schriftelijk af.
- De adresgegevens staan op de website

Indienen klacht

De behandeling van een klacht door de klachtencommissie vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de student. Het klachtschrift wordt gericht aan de klachtencommissie onderwijs van het Laurentius College, t.a.v. de voorzitter Aletta van Zwiene. De klacht omvat ten minste:

- Naam, adres van de indiener met datum van indiening;
- Omschrijving van de klacht;
- De gronden van de klacht of het beroep.

- De klachtencommissie bestaat uit leden met kennis van onderwijs en/of klachtenafhandeling.
- De interne klachtencommissie voorziet de klacht van een dagstempel.
- De dagstempel toont de datum waarop de klacht is ingediend en is doorslaggevend bij de vaststelling van de termijnen van klachtmogelijkheid;
- De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt vier werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klachtenafhandeling door de klachtencommissie is bekendgemaakt;
- De student ontvangt na versturen van de klacht binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst;
- De klacht zal zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening worden behandeld en afgerond. Het Laurentius College stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.
- Duurt de behandeling langer dan vier weken dan zal de student schriftelijk, met redenen omkleed, worden medegedeeld waarom er meer tijd voor een beslissing noodzakelijk is. Tevens zal een indicatie worden gegeven wanneer er een uitspraak te verwachten is.
- Indien de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging dan kan de student een klacht indienen bij de Onderwijsinspectie of bij een bevoegde Nederlandse rechter.
- De klacht wordt gearhiveerd en tenminste 5 jaar bewaard.

Vertrouwenspersoon Het Laurentius College heeft een vertrouwenspersoon waar studenten terecht kunnen voor begeleiding, wanneer zij te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld. Contactpersoon is Brigiet de Groot.