

Jaarverslag 2022 van de Geschillen- en Klachtenadviescommissie van NHL Stenden Hogeschool

De taak van de Geschillen- en Klachtenadviescommissie, hierna te noemen de commissie, is het adviseren van het College van Bestuur ten aanzien van klachten en bezwaren, zoals is vermeld in de wet (art. 7.59b, 7.63a en 7.63b WHW).

Elke betrokkene kan zich wenden tot Complaints met een klacht of een bezwaar. Onder betrokkene wordt in dit verband verstaan: een student, een aanstaande student, een voormalig student, een extraneus, een aanstaande extraneus of een voormalig extraneus.

De commissie komt, zodra een klacht of bezwaar behandeld dient te worden, op afroep bijeen. De commissie is als volgt samengesteld:

Er zijn twee (externe) voorzitters. Daarnaast zijn er twee medewerkerleden en ook twee studentleden benoemd. Tijdens een zitting zijn er een voorzitter, een medewerkerlid en een studentlid aanwezig. Er is een ambtelijk secretaris voor de commissie werkzaam.

Dit jaarverslag omvat de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.

Na registratie bij Complaints wordt de klacht of het bezwaar door de ambtelijk secretaris in behandeling genomen. In de eerste plaats wordt geprobeerd of een minnelijke schikking van de klacht of het bezwaar mogelijk is. Als een minnelijke schikking niet mogelijk is gebleken, behandelt de commissie de klacht of het bezwaar tijdens een zitting.

In dit jaarverslag worden de door commissie afgedane klachten en bezwaren vermeld.

In totaal zijn er 55 klachten en 14 bezwaren ontvangen, dus in totaal 69. Er stond begin 2022 nog één zaak uit 2021 open voor afdoening. Er zijn 44 klachten en 8 bezwaren afgewikkeld door middel van bemiddeling. Er zijn 11 klachten en/of bezwaren ingetrokken. De commissie bracht 2 keer advies uit aan het College van Bestuur. Er waren nog vijf lopende zaken, deze worden in 2023 behandeld.

Het College van Bestuur heeft alle door de commissie gegeven adviezen overgenomen.

De volgende twee klachten zijn door de commissie behandeld:

Klacht met betrekking tot incompetenten praktijkinstructeurs van de opleiding

Klager beklagt zich over de wijze waarop zij is begeleid tijdens een practicum in het derde studiejaar door praktijkinstructeurs van de opleiding. Klager voelde zich voortdurend vijandig benaderd. Ook is er aan klager geen opbouwende feedback gegeven. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Klacht met betrekking tot extra studievertraging

Klager beklagt zich over slechte communicatie van een docent waardoor hij extra studievertraging heeft opgelopen. Er was te weinig begeleiding vanuit de academie. Hiervoor vraagt de klager financiële compensatie. De commissie heeft geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.