

Rondvraag Groninger Studentenbond

Datum: 21 oktober 2008

Betreffende: klachtenknop op Nestor.

Door middel van deze rondvraag wil de fractie van de Groninger Studentenbond het College van Bestuur verzoeken op iedere facultaire Nestorpagina standaard een klachtenknop te plaatsen.

Een klachtenknop is een laagdrempelig middel om studenten die klachten hebben omtrent hun opleiding of de universiteit deze kenbaar te laten maken. Nu is het voor studenten nog vaak onduidelijk waar ze precies heen moeten met hun op- of aanmerkingen en worden zij geconfronteerd met papieren procedures. Dit alles werpt onnodige barricades op, die studenten er van kunnen weerhouden een gegronde klacht in te dienen. Dit is niet alleen frustrerend voor de studenten in kwestie, wier problemen op deze manier niet opgelost worden, maar is ook een gemiste kans voor de universiteit, die door snelle, laagdrempelige en correcte klachtenafhandeling onderwijs en service op een nog hoger niveau zou kunnen tillen.

De mogelijkheid van het indienen van een klacht via een klachtenknop op Nestor bestaat op dit moment al op de faculteit Gedrags- en Maatschappijwetenschappen (GMW). Deze mogelijkheid is daar een groot succes gebleken. De faculteit heeft nu een systeem opgezet waarbij klachten door de indieners via een keuzemenu voorzien worden van een onderwerp. Ieder afzonderlijk onderwerp wordt doorgestuurd naar een daarvoor aangesteld contactpersoon (personeelslid) die via een speciale database contact zoekt met de klager en aan de slag gaat met de klacht. De OC- en faculteitsraadsleden hebben inzicht in de klachtendatabase om toezicht te kunnen houden op de klachten en de afwikkeling daarvan. Verdere informatie over het systeem van GMW is terug te vinden in de bijlage. Ook is het door deze opzet mogelijk voor de student om anoniem de klacht in te dienen, aangezien deze niet verplicht is zijn of haar emailadres in te vullen.

Dit systeem lijkt de fractie van de Groninger Studentenbond bijzonder geschikt om universiteitsbreed in te voeren. Iedere student kan zo op een makkelijke en overzichtelijke manier klachten indienen indien noodzakelijk en deze klachten komen snel terecht bij diegene die verantwoordelijk zijn voor het verdere onderzoek naar en de eventuele oplossing voor het probleem.

Deelt het College van Bestuur de mening van de Groninger Studentenbond dat een klachtenknop op Nestor een goede aanvulling is op de huidige manier van klachtenafwikkeling?

Zal het College de faculteiten verzoeken een klachtenknop op Nestor te plaatsen?

Indien ja, wil het College de opzet zoals GMW hanteert communiceren aan de faculteiten als wenselijk systeem?

Bijlage: opzet van het nieuwe systeem omtrent de klachtenknop op Nestor van GMW. De klachtenknop is opgezet door Edwin Kiers, medewerker Computer Ondersteunend Onderwijs aan de faculteit GMW.

Bijlage 1.

Opzet klachtenknop vanaf september 2008

Aanloop

Afgelopen jaar is de klachtenknop prominent onderwerp geweest van de studenten-medezeggenschap. Via Nestor binnengekomen klachten werden per studie gestuurd naar een student-lid van de opleidingscommissie (OC) en een student-lid van de faculteitsraad (FR). In de functie van toezichthouder kwamen zowel klacht als beantwoording terecht bij het adviserend student-lid van het Faculteitsbestuur. Zowel het binnenkrijgen en oplossen van klachten als de hieruit voortgekomen informatie voor medezeggenschaporganen, bleek voor studenten zowel een succesvolle als waardevolle combinatie te zijn. In een jaar tijd zijn er ruim honderd klachten binnengekomen met daarin veel nuttige informatie. Ondanks het succes van de klachtenknop was de keerzijde dat studenten in de OC en FR dermate veel klachten te verwerken kregen dat de kwaliteit van het antwoord niet meer op een verantwoorde manier gewaarborgd kon worden. Daarnaast bleek het voor studenten vaak erg lastig om in korte tijd over de juiste informatie voor beantwoording te beschikken. In een zoektocht naar verbeteringen is destijds het volgende voorstel bedacht.

Voorstel

Er is gezocht naar een kwalitatief meer efficiënte manier van beantwoorden. Dit heeft vorm gekregen in een nieuwe versie van de klachtenknop, operationeel vanaf september 2008. De belangrijkste verandering is dat in de nieuwe versie klachten niet meer beantwoord worden door studenten maar door staf/personeel. Er is een boomstructuur bedacht waarin verschillende mensen verantwoordelijk zijn voor klachten op hun eigen terrein. De betreffende student/klager maakt doormiddel van een menu in Nestor een keuze tot hoogstens drie niveaus (bijvoorbeeld opleiding, jaar, onderwerp). Anders dan afgelopen jaar komen alle klachten automatisch terecht in een database. Het betreffende staflid krijgt bij een klacht een mail toegestuurd met daarin een link naar de database. De beantwoording van de klacht vindt plaats in deze database en op deze manier kan een mailwisseling ontstaan tussen klager en beantwoorder. In lijn met de situatie van afgelopen jaar en de geest waarin de klachtenknop tot stand is gekomen, hebben ook studenten inzage in het proces van klacht en beantwoording. De voorzitters en studentvoorzitters van de OC en FR als ook het adviserend student-lid van het Faculteitsbestuur hebben in de rol van toezichthouder toegang tot de database. Voor de OC en FR geldt dat zij enkel toegang hebben tot de voor hen relevante gedeeltes. Voor de OC is dit het onderwijsgedeelte van de betreffende studie en voor de FR is dit het gedeelte 'algemeen'. Het adviserend student-lid van het faculteitsbestuur heeft in de rol van toezichthouder toegang tot alle gedeeltes in het proces van klacht en beantwoording.