



KLACHT OVER ONDERWIJS, BESLUIT, HANDELWIJZE

<i>Datum</i>	<i>20 juli 2018</i>
<i>Status</i>	<i>Definitief vastgesteld door College van Bestuur na Voorlopige vaststelling 8 mei 2018 Instemming SR op 15 mei 2018 Instemming OR op 20 juli 2018</i>

Inhoud

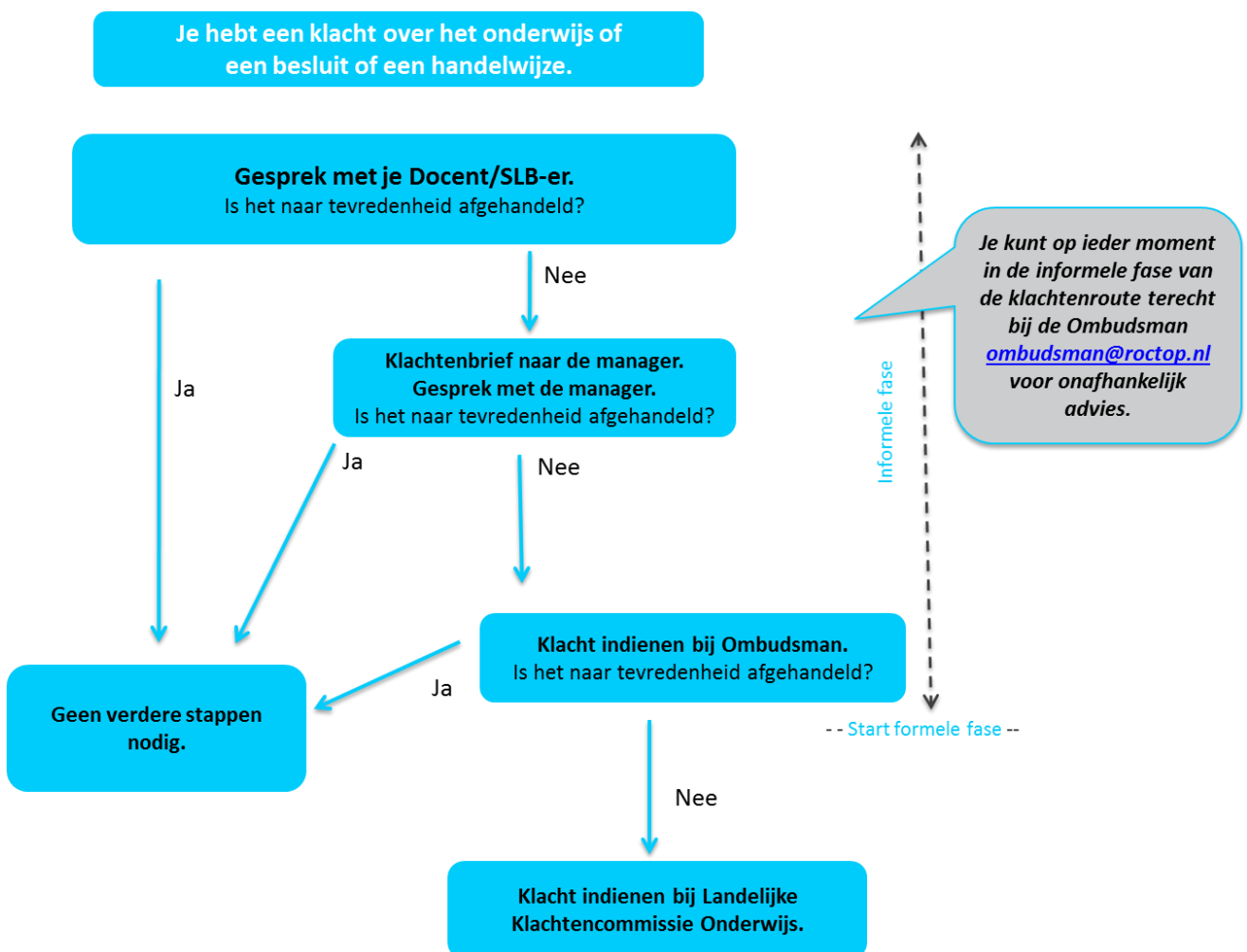
Algemeen.....	3
Wat te doen bij een klacht over onderwijs, besluit of handelwijze?	3
Ombudsman	4
Een klacht indienen	4
Landelijke klachtencommissie Onderwijs (LKC)	5
Reglement klacht over onderwijs, besluit of handelwijze.....	7
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	7
Artikel 2 De klacht.....	7
Artikel 3 Ontvankelijkheid klacht.....	8
Artikel 4 Wijze van indienen klacht	8
Artikel 5 Wijze van afhandelen klacht	8
Artikel 6 Rapportage en Verantwoording	9
Artikel 7 Niet ontvankelijk verklaarde klacht	9
Artikel 8 Bevoegdheid tijdens juridische procedures.....	9
Artikel 9 Klachtencommissie	9
Artikel 10 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding.....	9
Artikel 11 Slotbepaling.....	10

Algemeen

ROC TOP wil samen met jou als student 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?



Dus...

Heb je een klacht over je studie, je stage of de school?

Dan verwachten wij dat je het altijd eerst zelf probeert op te lossen. Als je een klacht hebt, bespreek die dan eerst met je docent, mentor of SLB-er. Als jullie er niet uitkomen, dan kun je naar je manager. Is het daarmee niet opgelost? Neem dan contact op met de ombudsman.

Ombudsman

TOP beschikt over een zogenaamde Ombudsman. Deze Ombudsman is neutraal en kiest geen partij. De ombudsman kan jou adviseren wat je kunt doen als je het niet eens bent met een besluit of handelwijze van de school over jou of jouw opleiding. (Of als je het niet eens bent met het uitblijven van een besluit of het nalaten van een maatregel.) Met wie kun je dan in gesprek? Waar kun je mogelijk een formele schriftelijke klacht indienen? Voor zulke vragen kun je de Ombudsman raadplegen.

Voorbeelden van (nalaten van) besluiten of maatregelen waarvoor je bij een Ombudsman terecht kunt:

- Ontbrekende communicatie
- Je vindt dat de school afwijkt van het studentenstatuut.
- 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.

De ombudsman is er in eerste instantie als aanspreekpunt om heel kort te verkennen wat je met een klacht kan doen. De ombudsman adviseert voor een behoorlijke klachtafhandeling in de informele fase van de klachtenprocedure. De ombudsman bekijkt de klacht en stelt een advies op.

Als jij zelf niet tot een goede oplossing kan komen, dan kan je terecht bij de ombudsman. De ombudsman kan bemiddelen om tot een oplossing te komen en/of een advies uitbrengen over de wijze waarop de klacht afgehandeld kan worden.

Een klacht indienen

Natuurlijk kun je ook zelf, zonder hulp van de Ombudsman, een klacht indienen. Hieronder lees je op welke wijze je dat kunt doen en wat daarbij belangrijk is.

Indien je minderjarig (= jonger dan 18 jaar) bent, is het van belang ook je ouders/verzorgers op de hoogte te brengen. Je ouders/verzorgers kunnen, als je minderjarig bent, ook namens jou een klacht indienen.

Op elk moment in de informele fase kan je hulp vragen aan de ombudsman.

Je hebt altijd de mogelijkheid om een klacht volgens het wettelijke klachtenrecht in te dienen en dus rechtstreeks naar de Landelijke Klachtencommissie onderwijs te gaan.

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 docent, je SLB-er of de manager. Als dat gesprek niet tot een goed resultaat leidt, dan ga je naar stap 2....

Stap 2

Je gaat in gesprek met de manager of stuurt een klachtenbrief naar de manager. Je schrijft in de brief dat je het niet eens bent met een bepaald besluit of de manier waarop iemand van de school gehandeld heeft. Ook schrijf je waarom je dat vindt.

Stap 2 is nog steeds onderdeel van de informele fase. De manager kan de manager zijn of de campusdirecteur.

Stap 3

Als de klachtenbrief naar de manager niet tot een oplossing leidt, kun je een klacht indienen bij de ombudsman. De ombudsman zal dan jouw klacht in behandeling nemen en de verschillende partijen horen. Daarna trekt de ombudsman conclusies en legt oplossingen voor.

Stap 4

Als je na behandeling door de ombudsman nog steeds ontevreden bent met de uitkomst, dan kan je terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie geeft een advies aan het College van Bestuur van TOP. Het College van Bestuur neemt naar aanleiding van dit advies een definitief besluit. Hoe het indienen van een klacht bij deze klachtencommissie werkt, kun je hierna lezen.

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

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

Voor klachten over examinering of ongewenst gedrag (zoals pesten of geweld) zijn andere reglementen van TOP van toepassing.

Landelijke klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Op school kunnen problemen ontstaan tussen jou en de school. Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan kan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een advies uitbrengen.

Klachten kunnen gaan over omgang maar ook over beslissingen. Veel voorkomende onderwerpen van klachten zijn:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- schorsing en verwijdering
- groepsindeling en bevordering

Nadat je jouw klacht hebt ingediend, neemt een secretaris van de Landelijke Klachtencommissie contact met je op om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes:

- *Interne klachtbehandeling*: als beide partijen ermee instemmen wordt de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur, die de klacht verder in behandeling neemt. De klacht kan dan alsnog intern worden opgelost.
- *Mediation*: met mediation los je samen met de andere partij jouw conflict op met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon: de mediator.
- *Formele klachtbehandeling* via een procedure bij de LKC.

Als je eenmaal een klacht hebt ingediend en de klachtencommissie heeft jouw klacht onderzocht, geeft de commissie een advies aan de school. In dit advies staat of de klacht terecht is ingediend. De Commissie doet aanbevelingen aan het schoolbestuur over eventueel te nemen maatregelen. Het schoolbestuur, de klager en de verweerder (degene tegen wie de klacht zich richt) krijgen een kopie van het advies.

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Reglement klacht over onderwijs, besluit of handelwijze

Artikel 1 Begripsbepalingen

- College van Bestuur: het bevoegd gezag, het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur en beheer van de Stichting ROC TOP.
- Extern belanghebbende: personen (niet zijnde studenten, ouder(s)/verzorger(s) van studenten, medewerkers van de instelling of toezichthouders van de instelling) of instanties die een relatie hebben met ROC TOP of een belang hebben bij het functioneren van ROC TOP.
- Instelling: de Stichting ROC TOP.
- Klager: degene die onjuiste of onbillijke besluiten, gedragingen of handelingen meldt of zich met een klacht wendt tot een medewerker, de ombudsman, de vertrouwenspersoon, een leidinggevende, het College van Bestuur, de Examencommissie of de externe klachtencommissie.
- Leidinggevende: de hiërarchisch leidinggevende van een medewerker.
- Medewerkers: personen met een arbeidsovereenkomst met ROC TOP, alsmede gedetacheerden, door ROC TOP ingehuurd personen, stagiairs en vrijwilligers.
- Ombudsman: de functionaris die als zodanig is benoemd door het College van Bestuur.
- Klachtencommissie: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de Stichting Onderwijsgeschillen waarbij ROC TOP is aangesloten.
- Onderwijsdag: de periode tussen 08.00 en 22.00 uur, met uitzondering van vastgestelde onderwijsvakanties van de instelling en de dagen waarop de instelling gesloten is.
- 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.
- Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan van ROC TOP.
- Student: hij of zij die bij de instelling is ingeschreven als student in de zin van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, alsmede cursisten van contractonderwijs. Indien de student minderjarig is kan de wettelijk vertegenwoordiger in zijn plaats treden.
- Manager: de medewerker belast met de leiding van een onderwijsteam van ROC TOP.
- Veroorzaker: degene over wiens gedrag een melding is binnengekomen.
- Wettelijk vertegenwoordiger: een ouder, voogd of verzorger van een minderjarige student.

Artikel 2 De klacht

1. Iedere student, wettelijk vertegenwoordiger, 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 College van Bestuur, medewerkers of studenten van het ROC TOP.
2. Dit reglement is niet van toepassing op klachten over examinering of ongewenste omgangsvormen of een melding van een vermoeden van een misstand. Hiervoor heeft ROC TOP andere reglementen.
3. Studenten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen pas een klacht over handelingen en/of besluiten van een medewerker bij de ombudsman indienen, indien zij hun klacht eerst hebben voorgelegd aan de betreffende medewerker of diens leidinggevende. De medewerker of diens leidinggevende dient binnen vijf onderwijsdagen op de klacht te reageren.
4. De student of de wettelijk vertegenwoordiger kan zich bij het voorleggen van een klacht aan een medewerker of diens leidinggevende, zoals omschreven in lid 3 van dit artikel, laten bijstaan door de ombudsman.
5. De ombudsman kan bemiddelen in de procedure zoals omschreven in lid 3 van dit artikel, op verzoek van de klager dan wel op verzoek van de medewerker tegen wie de klacht is ingediend of diens leidinggevende.
6. Medewerkers en het College van Bestuur zijn verplicht zo spoedig mogelijk te voldoen aan een verzoek van de ombudsman inlichtingen te verschaffen en/of bescheiden aan te leveren, maar doen dit uiterlijk binnen vijf onderwijsdagen na ontvangst van het verzoek van de ombudsman.
7. Zodra de student de klacht schriftelijk indient bij de Klachtencommissie, start de formele fase.

Artikel 3 Ontvankelijkheid klacht

1. De ombudsman 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 ombudsman in behandeling is genomen.
2. Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, dan stopt de procedure van klachtenbehandeling. De ombudsman doet hierover binnen uiterlijk binnen twintig onderwijsdagen schriftelijk bericht.
3. Ingeval de ombudsman geen onderzoek instelt vanwege het openstaan van een andere procedure, wijst de ombudsman de klager onmiddellijk op de in dat geval bevoegde instantie.

Artikel 4 Wijze van indienen klacht

1. Een klacht kan met inachtneming van artikel 2 lid 3 mondeling of schriftelijk ingediend worden bij de ombudsman.
2. De klager kan de ombudsman verzoeken medewerking te verlenen bij het op schrift stellen van de klacht.
3. 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 ombudsman bevestigt schriftelijk ingediende klachten schriftelijk en zendt een afschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Bij mondeling ingediende klachten beoordeelt de ombudsman of een schriftelijke bevestiging nodig is.
2. De ombudsman stelt de persoon of het orgaan binnen ROC TOP op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid schriftelijk of mondeling en al dan niet in aanwezigheid van de klager – zulks ter beoordeling van de ombudsman – hun standpunt toe te lichten.
3. De ombudsman 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. Een persoon dan wel het College van Bestuur is verplicht zo spoedig mogelijk te voldoen aan een verzoek als bedoeld in lid 3, maar heeft hier uiterlijk vijf onderwijsdagen voor na ontvangst van de informatie van de ombudsman.
5. De ombudsman beoordeelt of de medewerker dan wel het College van Bestuur in de door hem onderzochte aangelegenheid:
 - a. heeft gehandeld conform de wet- en regelgeving van de overheid en conform de regelingen van het ROC TOP, en
 - b. zich heeft gedragen zoals naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid in het maatschappelijk verkeer en/of in een onderwijsorganisatie verwacht mag worden.
6. Naar het oordeel van de ombudsman wordt een klachtbehandeling afgesloten met een verslag.
7. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging of besluit van een medewerker en er ook verslag is gemaakt, zendt de ombudsman zijn verslag aan de medewerker. De ombudsman kan besluiten het verslag

ook te zenden aan diens leidinggevende of aan het College van Bestuur. De medewerker wordt daarover vooraf geïnformeerd. In het geval een klacht mondeling is ingebracht, kan de ombudsman besluiten mondeling aan de klager te rapporteren.

8. De klager wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht.

9. De betrokken medewerker dan wel het College van Bestuur geeft binnen 10 onderwijsdagen na ontvangst van het bedoelde oordeel aan op welke wijze gevolg is gegeven aan de aanbevelingen van de ombudsman. Indien de medewerker dan wel het College van Bestuur besluit de aanbeveling niet op te volgen, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld aan de klager en de ombudsman.

Artikel 6 Rapportage en Verantwoording

De ombudsman houdt het aantal klachten, de aard van de klachten, de afhandeling en werkzaamheden bij en rapporteert jaarlijks aan management en College van Bestuur. 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 van ROC TOP.

Artikel 7 Niet ontvankelijk verklaarde klacht

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 3 geen onderzoek instelt, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.

2. Tegen een besluit van de ombudsman 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 ombudsman op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Artikel 8 Bevoegdheid tijdens juridische procedures

De ombudsman 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. Als externe klachtencommissie fungeert de Landelijke Klachtencommissie BVE te Utrecht (Postbus 85191, 3508 AD Utrecht; www.onderwijsgeschillen.nl).

2. Bij het indienen en behandelen van klachten bij en door de externe commissie is het reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE van toepassing.

3. De Landelijke Klachtencommissie neemt een klacht, die door de ombudsman gegrond is verklaard, niet in behandeling.

Artikel 10 Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding

1. Het College van Bestuur stelt deze regeling en eventuele aanpassingen van deze regeling vast na overleg met de ombudsman en nadat de studentenraad en de ondernemingsraad instemming hebben verleend.
2. De regeling heeft een looptijd van drie jaar. Indien geen wijzigingen optreden, wordt de regeling voor telkens drie jaar verlengd.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling klachten onderwijs, besluit, handelwijze".
Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2018.
4. De regeling is van toepassing op alle meldingen en klachten die vanaf 1 juli 2018 aanhangig worden gemaakt.
5. Meldingen of klachten die voor 1 juli 2018 aanhangig zijn gemaakt, vallen onder de Regeling Klachten- en geschillenregelingen, zoals vastgesteld door het College van Bestuur op 24 juni 2013.

Artikel 11 Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.