



Klachtenregeling

Vonk

Voor studenten en leerlingen
(en ouder(s)/verzorger(s) van minderjarige studenten en leerlingen)

Datum:	Augustus 2023
Status:	Definitief
Opgesteld door:	Team Onderwijs en Ontwikkeling
Ingangsdatum:	1 augustus 2023
Definitieve vaststelling CvB:	20 juli 2023

Versiebeheer:

Datum	Versie	Wijziging door	Opmerkingen/wijzigingen
230720	1.0		Vastgesteld CvB
240109	1.1	y.marcus	Tekstuele aanpassingen. Verwijzingen juist gezet, juiste e-mailadres Klachtenpunt opgenomen

Inhoudsopgave

Klacht over een besluit of over een gedraging	4
Examengerelateerde klachten (en voor het mbo ook klachten over BSA)	5
Klachtenpunt Vonk	5
Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	6
Artikel 1. De inhoud van de klachtenregeling Vonk	6
Artikel 2. Wie beslissen over deze Vonk klachtenregeling?	6
Artikel 3. Hoe maakt het college van bestuur deze klachtenregeling bekend?	6
Artikel 4. Vanaf wanneer geldt deze klachtenregeling?	6
Artikel 5. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?	7
Artikel 6. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?	7
Artikel 7. De algemene regels over de klachtbehandeling bij Vonk	7
Artikel 8. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten over gedragingen, besluiten en examenring	8
Artikel 9. Het intrekken van een klacht	8
Artikel 10. Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	9
Artikel 11. Benoeming en taken van de onafhankelijke gespreksleider	9
Artikel 12. Wat is het Klachtenpunt Vonk en voor wie is dit toegankelijk?	10
Artikel 13. Wat zijn de taken van het Klachtenpunt Vonk?	11
Hoofdstuk 2: De klachtenprocedure	12
Artikel 14. De informele fase	12
Artikel 15. De formele fase van de klachtbehandeling	12
Artikel 16. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een formele klacht (over een gedraging) worden ingediend?	13
Artikel 17. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een formele klacht (over een besluit) worden ingediend?	13
Artikel 18. Hoe moet een formele klacht worden ingediend en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klacht- of bezwaarschrift?	15
Artikel 19. De behandeling van de formele klacht van studenten en leerlingen	16
Artikel 20. Aanvullende bepalingen voor de klachtenroute bij ongewenst gedrag	17
Hoofdstuk 3: De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens	19
Artikel 22. Klachten over examenring en BSA in het mbo	19
Bijlage 2. Machtigingsformulier	24
Bijlage 3. Contactadressen	25
Bijlage 4. Voorbeeld beroepsschrift bij de bestuursrechter voor mbo	26

Inleiding

Vonk spant zich in voor een aangename leeromgeving. Natuurlijk kan het voorkomen dat een student of leerling ergens ontevreden over is. Deze klachtenregeling maakt duidelijk wat je in dat geval kan doen en wat Vonk daarvoor geregeld heeft. Deze klachtenregeling geldt iedereen die onderwijs volgt binnen Vonk. Daarom geldt deze regeling voor zowel studenten, cursisten als leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) als er sprake is van minderjarigheid. In deze regeling wordt verder alleen de benaming gebruikt van student en leerling.

Alle klachten worden ingediend via het Klachtenpunt Vonk. De aard van de klacht bepaalt de route die de klacht gaat lopen.

We onderscheiden enerzijds klachten over gedragingen en genomen besluiten, anderzijds examengerelateerde klachten (en voor het mbo ook klachten over BSA).

Klacht over een besluit of over een gedraging

Ontevredenheid en meningsverschillen nemen wij serieus. Het uitgangspunt is dat in goed overleg tot een oplossing gekomen wordt. Dit is vaak beter voor de onderlinge relatie en voorkomt onnodige procedures. Hoe sneller en directer de oplossing voor een ontevredenheid gevonden is, hoe groter de kans is op relatieherstel en er weer sprake kan zijn van een veilige en leerzame leeromgeving.

De informele fase is daarom bij Vonk de belangrijkste fase van deze klachtenregeling. In de informele fase is het van belang dat de ontevredenheid of het meningsverschil wordt besproken met de direct betrokkene(n). Lukt het niet om tot een oplossing te komen dan volgt een gesprek met de leidinggevende van de opleiding of leerjaar (de opleidingsmanager of teamleider). Voor het voeren van deze gesprekken kan ondersteuning worden gevraagd bij de externe vertrouwenspersoon; het Klachtenpunt Vonk biedt ondersteuning bij het proces.

Als het in de informele fase toch niet lukt om de ontevredenheid of het meningsverschil naar tevredenheid van alle partijen op te lossen, kan een klacht worden ingediend via het online klachtenformulier van het Klachtenpunt Vonk. Een klacht wordt pas in behandeling genomen als aan alle eisen die aan een klachtschrift gesteld worden, is voldaan. Pas dan gaan de wettelijke termijnen lopen.

De directeur start dan de klachtbehandeling altijd met een poging om te komen tot minnelijke schikking. Hierbij wordt altijd een externe, onafhankelijke gespreksleider ingezet.

Als de minnelijke schikking niet lukt, wordt de klacht door het Klachtenpunt Vonk gestuurd naar de voor vo of mbo betreffende onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting Onderwijsgeschillen. Deze beoordeelt de klacht en geeft een (niet-bindend advies) aan het college van bestuur van Vonk over hoe met de klacht om te gaan.

Op basis van dit advies handelt het college van bestuur van Vonk de klacht af.

Het kan zijn dat de klager het niet eens is met de klachtafhandeling van het college van bestuur van Vonk. Dan staat de weg open naar de civiele rechter (bij klacht over gedragingen) of de bestuursrechter (bij klacht over een besluit).

Examengerelateerde klachten (en voor het mbo ook klachten over BSA)

Er kunnen ook klachten en beroepen zijn die betrekking hebben op examens (of BSA in het mbo).

In deze klachtenregeling is slechts de route die de examenklacht loopt, opgenomen; voor de inhoudelijke behandeling verwijzen we naar:

- Vo: het examenreglement vo en Reglement voor de Commissie van Beroep voor Examens voor het vo.
- Mbo: de onderwijs en examenregeling (OER) mbo en het Reglement voor de Commissie van Beroep voor Examens voor het mbo.

Wel kan het Klachtenpunt Vonk hierover informatie geven. Examengerelateerde klachten worden ingediend via het Klachtenpunt Vonk. Het Klachtenpunt zorgt ervoor dat het bij de juiste commissie terecht komt.

Klachtenpunt Vonk

Vonk beschikt over een Klachtenpunt. Dit is een (digitaal) aanspreek- en informatiepunt voor studenten, leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) met een ontevredenheid of meningsverschil over een gedraging of besluit. Als het niet lukt om dit in de informele fase op te lossen kan een klacht worden ingediend.

Alle klachten moeten worden ingediend via het digitale klachtenformulier op de website van vonknh.nl.

Voor het vo geldt aanvullend dat een examenklacht vo ook kan worden ingediend bij het vestigingsexamenteam, conform het actuele examenreglement vmbo.

Klachtencontactpersonen van het Klachtenpunt zijn telefonisch te bereiken (zie voor de tijden de website vonknh.nl) of per e-mail op klachtenpunt@vonknh.nl.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1. De inhoud van de klachtenregeling Vonk

1. Deze klachtenregeling bevat regels over:
 - a. Het Klachtenpunt Vonk;
 - b. De klachtenprocedure van Vonk waarin onderscheid gemaakt wordt tussen klachten over een gedraging, klachten over een besluit (geschil) en klachten over examinering (en in het mbo ook over BSA).
2. De betekenis van een aantal belangrijke, veelvoorkomende begrippen zijn in de begrippenlijst uitgelegd. Denk bijvoorbeeld aan de termen 'klager', 'verweerder', 'klacht' en 'melding'. De begrippenlijst is in bijlage 1 opgenomen.

Artikel 2. Wie beslissen over deze Vonk klachtenregeling?

1. Het college van bestuur evalueert deze klachtenregeling minstens één keer per twee jaar. Dit gebeurt na afstemming met inhoudsdeskundigen.
2. Voordat het college van bestuur deze klachtenregeling definitief vaststelt, vraagt het college van bestuur eerst aan de studentenraad en de centrale ouderraad of zij akkoord gaan met deze klachtenregeling. Na instemming stelt het college van bestuur de klachtenregeling Vonk vast.
3. Het college van bestuur is bevoegd om deze klachtenregeling eenzijdig, dat wil zeggen zonder instemming van de studentenraad, de centrale ouderraad en ondernemingsraad, te wijzigen. Dit kan alleen als er sprake is van:
 - a. kennelijke verschrijvingen; of
 - b. foutieve verwijzingen; of
 - c. naams- of adreswijzigingen.

Artikel 3. Hoe maakt het college van bestuur deze klachtenregeling bekend?

1. Vonk stelt de actuele versie van deze regeling ter beschikking aan haar studenten, leerlingen en ouder(s)/verzorger(s) via intranet en de website (www.vonknh.nl).
2. Bij iedere wijziging van deze klachtenregeling publiceert Vonk de nieuwste versie op intranet en haar website (www.vonknh.nl). Dit geldt dus ook als het college van bestuur deze klachtenregeling eenzijdig wijzigt (volgens artikel 2, lid 3).

Artikel 4. Vanaf wanneer geldt deze klachtenregeling?

1. Deze klachtenregeling geldt vanaf schooljaar 2023-2024 en treedt daarom per 1 augustus 2023 in werking. Als gevolg hiervan vervallen tegelijkertijd de voorgaande versies van de klachtenregelingen wat betreft hun werking voor studenten en leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) alsmede de reglementen van de Commissie van Beroep voor de Examens mbo van zowel het Clusius College als het ROC Kop van Noord-Holland.
Het reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens vo (vastgesteld oktober 2022) blijft onverkort van kracht.

2. De studentenraad heeft met deze Klachtenregeling Vonk ingestemd op 21 juni 2023 en de centrale ouderraad op 4 juli 2023.
3. Het college van bestuur heeft deze klachtenregeling Vonk vastgesteld op 20 juli 2023.
4. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Vonk'.

Artikel 5. Wat gebeurt er in een onvoorziene situatie?

1. In gevallen waarin deze regeling voor wat betreft de procedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens voor het mbo of vo, of bij de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho, of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (vo) niet voorziet, beslist de voorzitter respectievelijk de plaatsvervangend voorzitter van de betreffende commissie.
2. In alle overige gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het college van bestuur van Vonk.

Artikel 6. Welk recht is van toepassing en wat gebeurt er bij (strijd met) tussentijdse wetswijzigingen?

1. Als deze klachtenregeling in strijd is of in tegenspraak is met de wettelijke regels, dan treden die wettelijke regels in de plaats van de regels die daarmee in strijd zijn. De wettelijke regels gaan dus altijd voor.
2. Vonk behoudt zich het recht voor om deze klachtenregeling tussentijds te wijzigen als gevolg van bijvoorbeeld wijzigingen in de wet- en regelgeving en de concrete uitwerking daarvan in de administratieve afhandeling. Bij een tussentijdse inhoudelijke wijziging wordt opnieuw de instemming van de studentenraad en de centrale ouderraad gevraagd (zie artikel 2, lid 2).
3. Indien één of meer artikelen van deze klachtenregeling in strijd zijn met de wet of op andere wijze niet verbindend zouden zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige artikelen niet aangetast.
4. Op deze klachtenregeling is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 7. De algemene regels over de klachtbehandeling bij Vonk

1. Vonk zorgt voor een behoorlijke behandeling van klachten overeenkomstig artikel 7.5.2 WEB of Paragraaf 9, Artikel 3.35 en 3.36 van de Wvo. Daarnaast gelden de toepasselijke bepalingen over de klachtbehandeling in de Awb.
2. Het doel van de klachtenprocedure is om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen en op herstel van de relatie tussen de klager en verweerder. Tijdens de gehele procedure is het op elk moment mogelijk om de klacht in goed onderling overleg op te lossen, zolang de klager daarvoor open staat. Het is dan niet nodig om de (resterende) procedurele stappen van de (formele) klachtenprocedure uit te voeren (zie ook artikel 9).
3. Vonk zorgt voor een eerlijke klachtbehandeling. De persoon die de klacht behandelt mag niet degene zijn op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
4. Elke onderwijsinstelling is wettelijk verplicht om een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een dergelijke commissie. Vonk heeft ervoor gekozen om de onafhankelijkheid van deze commissie maximaal te borgen en is

daarom aangesloten bij de landelijke klachtencommissies van Stichting Onderwijsgeschillen:

- a. Voor het mbo is dit de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho;
- b. Voor het vo is dit de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stichting Onderwijsgeschillen is gevestigd aan de Zwarte Woud 2 te (3524 SJ) Utrecht en is telefonisch bereikbaar op 030-280 9590 en per e-mail via info@onderwijsgeschillen.nl.

Op de samenstelling van de commissies, de behandeling van klachten en geschillen (mbo) die worden voorgelegd en de termijnen waaraan zij zich dienen te houden zijn de Reglementen van Onderwijsgeschillen van toepassing. Deze reglementen zijn te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 8. De vertrouwelijkheid bij de behandeling van klachten over gedragingen, besluiten en examinering

1. Alle ingediende (informele) klachten over gedragingen, besluiten en examinering worden altijd vertrouwelijk behandeld door het Klachtenpunt Vonk en iedereen die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenbehandeling, zoals de commissieleden, de klachtbehandelaars en de klachtencontactpersonen. De verplichting tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens geldt ook als de betreffende uitvoerders niet meer belast zijn met de uitvoering van deze klachten bij Vonk.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt als het noodzakelijk is om de vertrouwelijke gegevens te delen vanwege een wettelijk voorschrift of de uitvoering van de taak.

Artikel 9. Het intrekken van een klacht

1. De indiener van een klacht (klager) over een gedraging, een besluit of examinering heeft het recht om deze klacht op elk moment in te trekken.
2. De intrekking van de klacht wordt door de klager schriftelijk gemeld aan het Klachtenpunt. Het Klachtenpunt informeert de behandelende commissie, de verweerder en diens leidinggevende.
3. In de fase van de minnelijke schikking kan de intrekking van de klacht door de klager mondeling of schriftelijk worden gemeld bij de betreffende klachtbehandelaar. Als de intrekking mondeling plaatsvindt, bevestigt de betreffende klachtbehandelaar dit schriftelijk aan de klager en verweerder. De klachtbehandelaar informeert daarna het Klachtenpunt hierover.
4. Als de klacht of het geschil door de ouder van een minderjarige student is ingediend, heeft de student het recht om de klacht of het geschil in te trekken zodra de student tijdens de procedure meerderjarig wordt.

Artikel 10. Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over ten minste twee externe vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersonen zijn extern, onafhankelijk en maken geen deel uit van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst de externe vertrouwenspersonen aan en sluit een overeenkomst met hen af.
3. De externe vertrouwenspersonen kunnen zowel in de informele fase als in de formele fase van de klacht de klager begeleiden als deze daarom vraagt.
4. In overleg met de leidinggevende van de verweerder kan ook aan verweerder een externe vertrouwenspersoon worden toegewezen.
5. De externe vertrouwenspersoon gaat na of het geuite ongenoegen in de informele fase kan worden opgelost.
6. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met het geuite ongenoegen en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van het contact.
7. De externe vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij het Klachtenpunt Vonk.
8. De externe vertrouwenspersoon speelt geen rol in het proces van de klachtbehandeling anders dan de begeleiding van de klager als de klager daarom verzoekt.
9. De externe vertrouwenspersoon beschouwt een melding die de intentie heeft anoniem te blijven voor degene op wie de melding betrekking heeft als statistisch gegeven. Op een dergelijke melding wordt geen klachtafhandeling gestart. Dergelijke melding wordt wel opgenomen in het jaarlijks schriftelijke verslag.
10. De externe vertrouwenspersoon is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen tenzij er sprake is van een vermoeden van een strafbaar feit of de vertrouwenspersoon zich genoodzaakt ziet de geheimhoudingsplicht te doorbreken op grond van conflict van plichten of gewetensnood. Dit laatste geschiedt conform de gedragsregels van de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen.
11. De externe vertrouwenspersoon kan het directieteam en het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen of meldingen daar aanleiding toe geven.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en het aantal en aard van de meldingen, uitingen van ongenoegen en klachten die bij hem gemeld zijn. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen vo en mbo.
13. Zie de schoolgids van de school voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon, ook bij het Klachtenpunt Vonk zijn deze contactgegevens op te vragen.

Artikel 11. Benoeming en taken van de onafhankelijke gespreksleider

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over ten minste twee onafhankelijke gespreksleiders. Deze gespreksleiders zijn extern, onafhankelijk en maken geen deel uit van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.

2. Het bevoegd gezag wijst de onafhankelijke gespreksleiders aan en sluit een overeenkomst met hen af.
3. De onafhankelijke gespreksleider heeft de leiding over gesprek(ken) met de betrokkenen bij de klacht. Het doel van deze gesprekken is dat de betrokken partijen onderling tot een oplossing komen waar beide partijen zich in kunnen vinden.
4. Een klachtencontactpersoon van het Klachtenpunt Vonk benadert een onafhankelijke gespreksleider met het verzoek om de gesprekken te leiden om te komen tot een minnelijke schikking. Dit gebeurt bij een klacht over een gedraging of een besluit.
5. De verantwoordelijk directeur rapporteert aan het Klachtenpunt Vonk of de partijen tot een oplossing zijn gekomen (zie artikel 19.3).
6. Er is een maximale termijn van 10 werkdagen vanaf het in behandeling nemen van de klacht om met partijen tot minnelijke schikking te komen.

Artikel 12. Wat is het Klachtenpunt Vonk en voor wie is dit toegankelijk?

1. Het Klachtenpunt Vonk is de toegankelijke faciliteit in de zin van artikel 7.5.1. WEB. Vonk heeft besloten deze faciliteit in te richten voor zowel het mbo als het vo. Daardoor is het een (digitaal) aanspreek- en informatiepunt voor studenten, leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) met een klacht.
2. Het bevoegd gezag benoemt meerdere klachtencontactpersonen voor het Klachtenpunt Vonk. Deze personen krijgen de verantwoordelijkheid om het Klachtenpunt Vonk in uitvoering te zetten.
3. Alle klachten betreffende het mbo en het vo worden via het online klachtenformulier ingediend bij het Klachtenpunt Vonk.
Slechts voor klachten over examinering in het vo geldt dat leerlingen, naast het gebruik van het klachtenformulier, ook rechtstreeks bij het vestigingsexamenteam een klacht kunnen indienen.
4. De klachtencontactpersonen zetten vervolgens de juiste procesgang in werking.
5. De klachtencontactpersonen kunnen informatie geven over vigerende klachtenprocedures binnen Vonk.
6. De klachtencontactpersonen stellen zich bij het ondersteunen van het proces tot klachtafhandeling neutraal en onafhankelijk op.
De klachtencontactpersonen mogen vanwege deze juiste, neutrale en onafhankelijke uitoefening van hun rol als klachtencontactpersoon binnen de Vonk-organisatie niet worden benadeeld.

Artikel 13. Wat zijn de taken van het Klachtenpunt Vonk?

1. Het Klachtenpunt Vonk is bereikbaar via e-mail en op werkdagen per telefoon tijdens het telefonisch spreekuur.
2. Het Klachtenpunt Vonk geeft informatie en ondersteunt desgewenst een klager bij het doorlopen van het proces om te komen tot het indienen van een (formele) klacht. Actief verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon kan onderdeel hiervan uitmaken.
3. Het Klachtenpunt Vonk registreert elk online binnengekomen klachtenformulier.
4. Nadat het klachtenformulier bij het Klachtenpunt Vonk is ingediend, ontvangt de klager van het Klachtenpunt Vonk een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding van de datum van ontvangst. Daarna ontvangt de klager van het Klachtenpunt Vonk een beknopte, heldere beschrijving van de vervolgstappen van de procedure. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of de klacht/het klachtenformulier tijdig is ingediend.
5. Het Klachtenpunt Vonk bepaalt of het ingediende klachtenformulier aan de gestelde eisen voldoet.
Als het klachtenformulier niet volledig of onjuist is ingevuld (niet aan de gestelde eisen voldoet), omdat gegevens ontbreken of omdat het noodzakelijke informele gesprek om te komen tot een oplossing niet of niet met de juiste persoon/personen gevoerd is, blijft de klacht nog in de informele fase.
6. Als het ingevulde klachtenformulier aan de gestelde eisen voldoet, beoordeelt het Klachtenpunt Vonk of er sprake is van een klacht (klacht over een gedraging), bezwaar (klacht over een besluit) of beroep (klacht over BSA voor mbo of examinering voor mbo of vo). De inhoud van de klacht en de bedoeling van de klager daarbij zijn bepalend voor deze beoordeling.
7. Deze formele klacht en de daarbij meegezonden stukken stuurt het Klachtenpunt door naar de verantwoordelijke klachtbehandelaar (fase van de minnelijke schikking). Na een mislukte poging tot minnelijke schikking stuurt het Klachtenpunt de relevante stukken naar de bevoegde commissie (Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (vo), de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho (mbo) of de Commissie van Beroep voor de Examens mbo of vo).
8. De klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke motivering van de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld (de beslissing) en zorgt voor vastlegging in een dossier. Deze beslissing wordt schriftelijk door het Klachtenpunt Vonk aan de klager bekendgemaakt.
9. Klachtencontactpersonen van het Klachtenpunt Vonk zorgen ten behoeve van het bestuursverslag, in de zin van artikel 2.5.4 WEB, voor het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden, het aantal en aard van de meldingen en klachten die gemeld zijn bij het Klachtenpunt Vonk. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het vo en mbo.

Hoofdstuk 2: De klachtenprocedure

De wet onderscheidt een beroepsprocedure (betreft examinering of BSA), een klachtenprocedure (klacht omtrent een gedraging) en een bezwaarprocedure ('klacht' omtrent een op basis van de wet genomen besluit; dit is een geschil).

De door Vonk opgestelde regeling van de behandeling van klachten en geschillen is nagenoeg identiek; deze wordt hieronder in een gezamenlijke 'klachtenprocedure', voor zowel klachten als bezwaren (geschillen) uitgewerkt.

De in deze klachtregeling gebruikte term 'klacht' heeft daarmee betrekking op zowel een klacht als een geschil. Daar waar sprake is van aanvullende bepalingen voor een klacht of voor een geschil wordt dit expliciet aangegeven.

De beroepsprocedure (examinering en voor het mbo ook BSA) wordt beschreven in hoofdstuk 3.

Artikel 14. De informele fase

Als een student of leerling ergens ontevreden over is, is het goed om dit in een vroeg stadium te bespreken zodat dit in goed onderling overleg kan worden opgelost. Een goede relatie en communicatie vormt namelijk de basis voor het realiseren van een aangename (leer)omgeving.

1. Alvorens er overgegaan wordt tot de behandeling van een klacht (de formele fase van de klachtbehandeling) is de klager verplicht om een poging te doen om in goed overleg samen tot een oplossing te komen. Er geldt:
 - a. Klager gaat altijd in gesprek met degene over wie de klacht gaat of degene die het betreffende besluit genomen heeft (verweerder).
De enige uitzondering op deze regel is wanneer er sprake is van ongewenst gedrag (artikel 20).
Als de klager dit gesprek moeilijk vindt, kan het Klachtenpunt Vonk ondersteuning bieden in het vinden van een manier waarop dit bespreekbaar gemaakt kan worden.
 - b. Als het gesprek (artikel 14.1.a) niet tot een oplossing heeft geleid, dan legt de klager vervolgens het probleem ter oplossing voor aan de opleidingsmanager/teamleider waaronder de student of leerling valt.
De opleidingsmanager/teamleider kan ook de directeur in deze fase van het proces betrekken.
2. De klager kan te allen tijde over het probleem voor advies over het proces contact opnemen met de klachtencontactpersonen van het Klachtenpunt Vonk of met een externe vertrouwenspersoon voor begeleiding in het proces.
3. Ook de verweerder kan verzoeken om de begeleiding van een externe vertrouwenspersoon.

Artikel 15. De formele fase van de klachtbehandeling

Als de informele fase is doorlopen en de ontevredenheid er nog steeds is, kan de student/leerling de formele klachtbehandeling starten.

De klager vult hiervoor het online klachtenformulier op de website in (vonknh.nl).

Artikel 16. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een formele klacht (over een gedraging) worden ingediend?

1. De volgende personen (klagers) hebben het recht om een klacht over een gedraging in te dienen:
 - a. een aanstaande, huidige of voormalige student of extraneus tot 1 jaar na het verlaten van Vonk van het beroepsonderwijs of van het vavo, dan wel diens ouder(s)/verzorger(s) bij minderjarigheid;
 - b. een aanstaande, huidige of voormalige leerling tot 1 jaar na het verlaten van Vonk dan wel diens ouder(s)/verzorger(s) bij minderjarigheid;
2. Als de klager een minderjarige student of leerling is, heeft de klager het recht om zelf een klacht in te dienen, maar zijn ouder(s)/verzorger(s) kunnen dit ook doen. Als de klager een meerderjarige student is en zijn ouder(s)/verzorger(s) een klacht willen indienen, dan kan dit alleen namens en mét de schriftelijke toestemming van de meerderjarige student. De ouder(s)/verzorger(s) treden dan als gemachtigde op (zie artikel 18.4.j).
3. Als de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft, niet rechtstreeks op de klager van toepassing is, hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen.
4. Een klager kan een klacht indienen over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan):
 - a. van een medewerker of orgaan van Vonk;
 - b. van personen die namens Vonk taken uitvoeren (bijvoorbeeld: schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiaires en stagebegeleiders).

Artikel 17. Waarover, door wie en binnen welke termijn kan een formele klacht (over een besluit) worden ingediend?

Als de klacht (ook het niet tijdig nemen of weigeren van) een besluit betreft, is er sprake van een geschil.

1. De behandeling van geschillen vindt plaats volgens de in dit hoofdstuk beschreven klachtenprocedure (artikelen 14 t/m 19).
2. Er geldt voor geschillen in het mbo:
 - a. De omstreden beslissing vindt haar grondslag in de WEB of in een daarop gebaseerde regeling, het betreft in ieder geval de beslissing:
 - 1) weigering tot inschrijving;
 - 2) schorsing;
 - 3) verwijdering;
 - 4) afwijzing aanvraag uit het MBO studentenfonds.
 - b. Daarnaast betreft het:
 - 1) beslissingen omtrent het uitvoeren, het maken of wijzigen van schriftelijke ondersteuningsafspraken vanwege handicap of chronische ziekte.
 - 2) schriftelijke beslissingen van het college van bestuur over de beoordeling van de beroepspraktijkvorming (artikel 7.2.8, lid 3 WEB).
 - c. Formeel staat tegen het oordeel van het leerbedrijf geen bezwaar open; er kan alleen een klacht via de klachtenprocedure worden ingediend. Feitelijk heeft dit

geen gevolg voor de behandeling van de klacht; deze verloopt conform artikelen 14 t/m 19 van deze regeling.

3. Tegen een beslissing zoals beschreven in artikel 17.2.a en artikel 17.2.b.2 moet binnen zes weken (Awb), na de datum van verzending van de betreffende beslissing, bezwaar worden gemaakt bij het college van bestuur. Voor geschillen in de zin van artikel 17 onder b1 geldt dat de bezwaartermijn van zes weken aanvangt vanaf het moment dat het geschil ontstaat.
4. Er geldt voor geschillen in het vo dat als de klacht (het niet tijdig nemen of weigeren van) een beslissing in het vo betreft, de bezwarenprocedure voor leerlingen (en hun ouder(s)/verzorger(s)) open staat.
De Wvo schrijft voor dat bezwaren tegen een schorsing, (voorgenomen) verwijdering en weigering tot toelating tot onze school als 'klacht' behandeld dienen te worden. Feitelijk heeft dit geen gevolg voor de behandeling van de klacht; deze verloopt conform artikelen 14 t/m 19 van deze regeling.
5. Het indienen van een bezwaar (klacht ten aanzien van een besluit) schort de werking van de bestreden beslissing niet op.
Dit betekent dat de beslissing waartegen bezwaar is ingediend, ondanks het bezwaar toch uitgevoerd mag worden. Wel kan een beslissing na bezwaar worden teruggedraaid. Het is dus niet zinloos om bezwaar te maken.
6. De volgende klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen:
 - a. klachten die al eerder zijn behandeld;
 - b. klachten die betrekking hebben op gedragingen of handelingen (of het uitblijven ervan) van meer dan één jaar geleden;
 - c. klachten die betrekking hebben op een besluit en niet binnen de bezwaartermijn van 6 weken na de totstandkoming van het besluit zijn ingediend;
 - d. klachten over een besluit van algemene strekking;
 - e. klachten over een beslissing waartegen bezwaar en beroep op grond van de cao mbo kan worden ingesteld;
 - f. klachten over examinering en BSA (alleen mbo). Op beroep bij examens (en/of BSA voor mbo) is de procedure uit hoofdstuk 3 van toepassing;
 - g. klachten die worden of zijn behandeld door een externe juridische instantie die een bindende uitspraak doet of heeft gedaan. Dit geldt ook als er een uitspraak is gedaan op grond van arbitrage of als de klacht eerder is opgelost door minnelijke schikking;
 - h. klachten die anoniem zijn of de intentie hebben anoniem te blijven voor de verweerder. Deze worden als een melding beschouwd;
 - i. klachten die op grond van een andere regeling van Vonk behandeld kunnen worden (bijvoorbeeld klachten over een aanbesteding).

Artikel 18. Hoe moet een formele klacht worden ingediend en welke informatie moet minimaal worden opgenomen in een klacht- of bezwaarschrift?

Een formele klacht (over een gedraging en/of over een besluit) moet schriftelijk bij het Klachtenpunt Vonk worden ingediend. Dit gebeurt door het invullen van het online formulier.

1. Als de formele klacht niet aan de gestelde eisen voldoet (het klachtenformulier onjuist of onvolledig is ingevuld) stelt het Klachtenpunt Vonk de klager of betrokkene binnen een voorgestelde termijn in de gelegenheid om de ontbrekende gegevens aan te leveren. Er wordt in ieder geval niet aan de gestelde eisen voldaan:
 - a. als niet is weergegeven met wie de gesprekken om tot een (informele) oplossing te komen gevoerd zijn en wat de uitkomst daarvan is;
 - b. als de gesprekken niet met de juiste persoon/personen zijn gevoerd.
2. De termijn om ontbrekende stukken aan te leveren, bedraagt:
 - a. 2 weken voor het aanvullen van feitelijke gegevens en
 - b. 4 weken indien de klager de informele fase (artikel 14) nog (deels) moet doorlopen.
3. De beslistermijn wordt opgeschort tot de dag dat de ontbrekende stukken zijn aangeleverd.

Als de ontbrekende gegevens niet binnen de gestelde termijn worden aangeleverd, kan de klacht (over een gedraging of een genomen besluit) niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. De formele klacht (over een gedraging of genomen besluit) moet minimaal de volgende informatie bevatten:
 - a. naam, adres en e-mailadres van de klager of betrokken student;
 - b. telefoonnummer van de klager of betrokkene;
 - c. de naam en het adres van de opleiding/locatie (mbo) of locatie (vo) waar de klacht betrekking op heeft;
 - d. de naam van de verweerder (degene tegen wie de klacht wordt ingediend/door wie de beslissing is genomen.
 - e. een omschrijving van de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht (indien het een klacht tegen een besluit is, de beslissing meesturen, tenzij die niet ontvangen is);
 - f. de datum van indiening;
 - g. de gronden van de klacht (argumenten/onderbouwing);
 - h. een afschrift/opsomming/overzicht van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - i. een korte omschrijving van welke acties er al in de informele fase met betrekking tot de klacht ondernomen zijn. Met wie is er gesproken en met welk resultaat. Wat maakt dat klager het niet eens is met het resultaat in de informele fase.
 - j. (indien van toepassing) eventuele machtiging dat iemand anders namens de klager of betrokkene een klacht of bezwaar indient. Een machtiging is ook nodig als de klager of betrokkene een meerderjarige student is, die zich door zijn ouder(s)/verzorger(s) laat vertegenwoordigen. Als de klager of betrokkene door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig. In bijlage 2 is het machtigingsformulier opgenomen.

5. De verweerder krijgt altijd een afschrift van de ingediende klacht en de daarbij meegezonden documenten.
6. Het is de verweerder niet toegestaan contact met de klager op te nemen. Uitzondering hierop zijn de contacten die al voorzien waren voor het uitvoeren van de reguliere al geplande (les)taken. De verweerder mag de klacht niet zelf met de klager bespreken.

Artikel 19. De behandeling van de formele klacht van studenten en leerlingen

Bij ontevredenheid over de uitkomst van de informele klachtfase kan de klager via het Klachtenpunt Vonk online een klacht indienen bij het college van bestuur. Het college van bestuur voorziet in een onafhankelijke, externe klachtencommissie, die belast is met de behandeling van en advisering over klachten.

Hiertoe is aansluiting gezocht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (vo) en de Landelijke Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho (mbo).

Als de klacht (het klaag- of bezwaarschrift) aan de gestelde eisen voldoet, start de formele klachtbehandeling.

1. Het Klachtenpunt Vonk stuurt een ontvangstbevestiging van de formele klacht en informeert de betrokkenen over de procedure.
2. Allereerst vindt een gesprek om te komen tot een 'minnelijke schikking' plaats; hiertoe:
 - a. Wijst het Klachtenpunt Vonk een onafhankelijk gespreksleider toe.
 - b. De onafhankelijk gespreksleider stelt plaats, datum en tijdstip vast voor het gesprek om te komen tot minnelijke schikking. Vanwege de wettelijk voorgeschreven termijnen (zie ook artikel 19.3 en artikel 19.5) wordt flexibiliteit van alle betrokkenen verwacht.
 - c. Organiseert de verantwoordelijke directeur het benodigd overleg om te komen tot een minnelijke schikking. Het Klachtenpunt Vonk ondersteunt de directeur daarbij.
3. Binnen 10 werkdagen na de start van de formele fase van de klachtbehandeling dient de uitkomst van de minnelijke schikking bekend te zijn.
 - a. Deze wordt schriftelijk bevestigd door de directeur.
 - b. In deze schriftelijke bevestiging wordt expliciet opgenomen of de klager akkoord is met de voorgestelde oplossing.
 - c. De schriftelijke bevestiging met de uitkomst van de minnelijke schikking wordt gedeeld met alle betrokkenen en het Klachtenpunt Vonk.
 - d. Als de klager akkoord is met de uitkomst van de minnelijke schikking, is de klacht afgehandeld.
4. Als de klager niet akkoord is met de uitkomst van de minnelijke schikking dan stuurt het Klachtenpunt Vonk uiterlijk in de derde week na de start van de formele klachtbehandeling alle bij de klacht behorende stukken door naar de onafhankelijke landelijke klachtencommissie om de klacht in behandeling te laten nemen.
5. Als er sprake is van spoedeisendheid voor een student of leerling kan het Klachtenpunt Vonk aan de voorzitter van de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs vo vragen om de zaak versneld te behandelen

- volgens de versnelde procedure van artikel 7.5.7, lid 5 WEB. De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho brengt in dat geval zo spoedig mogelijk advies uit.
6. Als het bezwaar tegen een verwijderingsbeslissing is gericht, is voor het mbo de versnelde procedure op grond van artikel 8.1.7d, lid 4 WEB automatisch van toepassing.
 7. De uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie is een advies (met eventuele aanbevelingen) aan het college van bestuur van Vonk, waarin tevens wordt aangegeven of de klacht terecht is. Het advies is niet-bindend. Het college van bestuur is dus niet verplicht om dit advies op te volgen.
 8. Het college van bestuur neemt, mede op basis van dit advies, een beslissing over de afhandeling van de klacht.
 - a. Voor het mbo geldt dat de beslissing door het college van bestuur binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift door het Klachtenpunt bekend gemaakt moet zijn.
 - b. Voor het vo geldt dat het college van bestuur binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de Landelijke Klachtencommissie haar beslissing kenbaar moet maken.

Als het college van bestuur van het advies afwijkt, wordt dit altijd schriftelijk gemotiveerd. De beslistermijn van het college van bestuur kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen met schriftelijk akkoord van de klager mogelijk. Als de beslistermijn eindigt op een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, wordt de beslistermijn op grond van de Algemene termijnenwet, verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.

9. Als de klager zich niet kan vinden in de beslissing van het college van bestuur staat alleen een rechterlijke procedure open:
 - a. In het geval van een klacht over een gedraging: de civiele rechter
 - b. In het geval van een klacht over een besluit: de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (zie www.raadvanstate.nl/studentenzaken)
10. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of Landelijke klachten- en bezwarencommissie mbo en ho gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 20. Aanvullende bepalingen voor de klachtenroute bij ongewenst gedrag

Dit artikel is van toepassing indien studenten en leerlingen te maken krijgen met ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: discriminatie, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie, pesten en extremisme (zie begrippenlijst voor een uitleg van deze begrippen).

Als de klager te maken krijgt met ongewenst gedrag, is het goed om hierover te praten. Bijvoorbeeld met iemand van het managementteam van de opleiding of locatie of de externe vertrouwenspersoon.

1. Met uitzondering van artikel 14.1.a zijn de artikelen 14 t/m 19 van de klachtenprocedure ook op alle klachten met betrekking tot ongewenst gedrag van toepassing.

- a. De uitzondering van artikel 14.1.a betekent dat bij ongewenst gedrag de klager niet verplicht is om eerst in gesprek te gaan met de verweerder.
 - b. Artikel 14.1.b is wel van overeenkomstige toepassing hetgeen betekent dat de klager verplicht is om in de informele fase de klacht bespreekbaar te maken bij de leidinggevende van de verweerder.
De leidinggevende stelt onmiddellijk de verweerder op de hoogte van de klacht, zowel de inhoud van de klacht als de identiteit van de indiener.
2. Aanvullend op de artikelen 14 t/m 19 gelden ook onderstaande bepalingen:
- a. Bij een (vermoeden van een) zedendelict vindt door het college van bestuur van Vonk overleg plaats met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die vaststelt of er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. Ook een student/leerling kan deze vertrouwensinspecteur benaderen voor informatie en advies.
 - b. Als blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit (artikel 20.2.a), dan doet het college van bestuur van Vonk direct aangifte bij de politie en worden zowel klager als verweerder hiervan op de hoogte gesteld.

Hoofdstuk 3: De beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens

Vonk heeft een Commissie van Beroep voor de Examens vo en een Commissie van Beroep van de Examens mbo ingesteld.

Artikel 21. Klachten over examinering in het vo

1. Klachten over examinering binnen het vo worden binnen 5 werkdagen ingestuurd via het klachtenformulier op de website vonknh.nl of rechtstreeks naar het vestigingsexamenteam zoals staat vermeld in het actuele examenreglement vmbo.
2. Het Klachtenpunt Vonk stuurt een beroep vo tegen een opgelegde sanctie of beroep over (afhandeling van) een klacht door het vestigingsexamenteam, direct door naar de Commissie van Beroep voor de Examens vo.
3. De werkwijze van de Commissie van Beroep voor de Examens vo staat beschreven in het reglement van deze commissie, welke is vastgesteld oktober 2022.

Artikel 22. Klachten over examinering en BSA in het mbo

De Commissie van Beroep mbo is de wettelijk verplichte commissie in de zin van artikel 7.5.3 WEB.

In deze klachtenregeling staat alleen de procesgang voor het indienen van het beroep beschreven.

De samenstelling, benoeming en werkwijze (procesgang van de klacht) binnen de Commissie van Beroep staat beschreven in het reglement van deze Commissie van Beroep voor het mbo. Het actuele reglement staat gepubliceerd op vonknh.nl.

1. Als een student een klacht heeft over de examenomstandigheden, de (weg tot) toelating tot het examen of examenonderdeel, de beoordeling van een examenonderdeel of over de handelwijze van een functionaris in het examenproces (inclusief een weigering tot) legt deze altijd eerst de klacht voor aan de opleidingsmanager van zijn opleiding, waarbij gekeken wordt of men tot een oplossing kan komen.
De opleidingsmanager maakt, eventueel na inwinning van informatie bij de examencommissie, zijn besluit schriftelijk aan de klager kenbaar.
2. Als de student het niet eens is met:
 - a. de schriftelijke beslissing van de opleidingsmanager (naar aanleiding van de bespreking van de klacht in de informele fase (artikel 22.1));
 - b. een beslissing tot een (negatief) bindend studieadvies;
 - c. een beslissing van een examencommissie of van de examinatoren (bijvoorbeeld beslissingen over vrijstellingen en het opleggen van maatregelen vanwege fraude);kan de student binnen 10 werkdagen, na de datum van verzending van een beslissing, een klacht (beroepschrift) indienen bij het Klachtenpunt via de website. Als tegen een genomen beslissing beroep mogelijk is, wordt dit altijd onderaan de beslissing aangegeven.

3. De formele klacht (beroepschrift naar aanleiding van een genomen besluit) moet minimaal de volgende informatie bevatten:
 - a. naam, adres en e-mailadres van de klager of betrokken student;
 - b. telefoonnummer van de klager of betrokkene;
 - c. de naam en het adres van de opleiding/locatie (mbo).
 - d. de naam van de verweerder/degene die het besluit genomen heeft waar de klacht betrekking op heeft;
 - e. de datum van indiening;
 - f. een omschrijving van de beslissing waartegen de klacht is gericht (de beslissing meesturen);
 - g. de gronden van de klacht (argumenten/onderbouwing);
 - h. een afschrift/opsomming/overzicht van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - i. (indien van toepassing) eventuele machtiging dat iemand anders namens de klager of betrokkene een klacht of bezwaar indient. Een machtiging is ook nodig als de klager of betrokkene een meerderjarige student is, die zich door zijn ouder(s)/verzorger(s) laat vertegenwoordigen. Als de klager of betrokkene door een advocaat wordt bijgestaan, is geen machtiging nodig. In bijlage 2 is het machtigingsformulier opgenomen.
4. Het Klachtenpunt Vonk checkt of het beroepschrift aan de gestelde eisen voldoet. Als dit niet het geval is, stuurt het Klachtenpunt het beroepschrift ter aanvulling naar:
 - a. de klager als het gaat om het aanvullen van feitelijke gegevens;
 - b. de klager én de opleidingsmanager/teamleider als de informele fase (art. 22.1) nog niet is doorlopen.
5. De termijn om ontbrekende stukken aan te leveren, bedraagt:
 - a. 2 weken voor het aanvullen van feitelijke gegevens;
 - b. 4 weken als de informele fase (art. 22.1) nog doorlopen moet worden.De beslistermijn wordt opgeschort tot de dag dat de ontbrekende stukken zijn aangeleverd.
6. Als het beroepschrift aan de gestelde eisen voldoet, stuurt het Klachtenpunt dit beroepschrift ter behandeling naar de Commissie van Beroep voor het mbo.
7. De Commissie van Beroep verklaart de klacht (beroep ten aanzien van een genomen besluit) niet-ontvankelijk als:
 - a. het beroepschrift niet binnen de in art. 22.2 gestelde termijn van 10 werkdagen is ontvangen door het Klachtenpunt, tenzij de termijnoverschrijding niet aan de betrokkene of klager kan worden toegerekend;
 - b. eventueel ontbrekende gegevens niet binnen de in art 22.5 genoemde termijnen zijn aangeleverd;
 - c. het beroepschrift geen betrekking heeft op een beslissing in de zin van art. 22.1. De term 'niet-ontvankelijk' betekent dat de Commissie van Beroep het beroepschrift niet in behandeling neemt.
8. Als de klager zich niet kan vinden in de beslissing (naar aanleiding van de uitspraak van) de Commissie van Beroep staat een rechterlijke procedure open bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (nadere informatie op www.raadvanstate.nl/studentenzaken).

Bijlage 1. Begrippenlijst

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Agressie en geweld	Voorvallen waarbij studenten of leerlingen van Vonk psychisch, fysiek of digitaal (via de app of andere digitale kanalen) worden lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met Vonk. Agressie en geweld kunnen tot uiting komen in de volgende gedragingen: verbaal geweld (o.a.: uitschelden, beledigen); fysiek geweld (o.a.: schoppen, slaan, met een wapen dreigen, overvallen); psychisch geweld (o.a.: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen, beschadigen van eigendommen).
Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Bevoegd gezag	Het college van bestuur van Vonk.
BSA	Bindend Studieadvies. Als een student begint aan een mbo-opleiding, krijgt deze in het eerste studiejaar een bindend studieadvies (BSA). Dit is een advies (op basis van studieresultaten) om door te gaan of te stoppen met de opleiding. Als het advies negatief is, moet de student met de opleiding stoppen.
College van bestuur	Het statutair bestuur van de Stichting voor Educatie en Beroepsonderwijs, dat belast is met het besturen van de stichting. Aan het college van bestuur komen in de stichting alle taken en bevoegdheden toe, die tot het bevoegd gezag behoren en niet door de wet of de statuten aan andere organen zijn opgedragen.
Cursist	Alle deelnemers die een (deel van) een opleiding volgen bij Educatie of Bedrijfsopleidingen. Overal waar in deze regeling 'student' genoemd is, wordt ook de cursist bedoeld.
Discriminatie	Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, fysieke of geestelijke beperking, sociaal of economisch milieu of fysieke verschijning, of op welke andere grond dan ook. Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
Extraneus	Wettelijke term voor een persoon die is ingeschreven bij het mbo van Vonk, (uitsluitend) voor deelname aan examenactiviteiten.
Extremisme	Ideeën en gedachten waarin geweld wordt toegestaan om ingrijpende veranderingen in de samenleving door te voeren of waaruit de bereidheid volgt geweld te gebruiken om deze doelen te bereiken.

Geschil	Dit is het bezwaar tegen een beslissing van een orgaan of medewerker van Vonk of het nalaten om een beslissing te nemen.
(Hoger) beroep bij de bestuursrechter	De procedure bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Voordat een student beroep kan instellen bij de bestuursrechter, moet eerst de bezwaarprocedure bij Landelijke klachten en bezwarencommissie mbo en ho of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs worden doorlopen (of de beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de Examens van vo of mbo).
Klachtschrift	Een schriftelijke klacht, ingediend bij het Klachtenpunt Vonk.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan) of een beslissing van een medewerker of orgaan van Vonk. Een ontevredenheid wordt pas een klacht als aan alle eisen die aan een klachtschrift gesteld worden, is voldaan. Een klacht kan ook examengerelateerd zijn. De inhoud van de klacht bepaalt de route die de klacht doorloopt.
Klachtbehandelaar	Degene die formeel de klacht behandelt: opleidingsmanager, teamleider, directeur, manager of college van bestuur of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (vo) of de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho of de Commissie van Beroep voor Examens mbo of vo.
Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho	De Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een externe, onafhankelijke commissie voor het mbo die het bezwaarschrift of het klachtschrift van de betrokkene (student) behandelt en daarover een schriftelijk advies inclusief eventuele aanbevelingen uitbrengt aan het college van bestuur van Vonk.
Klachtencommissie Onderwijs vo	De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dit is een externe, onafhankelijke commissie voor het vo die het bezwaarschrift of het klachtschrift van de betrokkene (student) behandelt en daarover een schriftelijk advies inclusief eventuele aanbevelingen uitbrengt aan het college van bestuur van Vonk.
Klager	Degene op wie de gedraging of beslissing rechtstreeks van toepassing is. De klager is degene die de ontevredenheid tot een formele klacht maakt.
Leerling	Alle deelnemers die onderwijs volgen in het voortgezet onderwijs.
Melding	Een signaal dat anoniem gegeven kan worden om de school op de hoogte te brengen van een mogelijke omissie. Deze informatie wordt door Vonk uitsluitend gebruikt als beleidsinformatie. Er wordt geen klachtafhandeling gestart bij een melding. Een melder wordt niet betrokken bij of op de hoogte gebracht van de mogelijke acties van Vonk op de melding.
Minderjarige student	Een student jonger dan 18 jaar.

Minnelijk schikken	Het in goed onderling overleg, zonder tussenkomst van een commissie, oplossen van een klacht of geschil. Het doel van de minnelijke schikking is dat de betrokken partijen onderling tot een oplossing komen waar beide partijen het mee eens zijn.
Ouder(s)/verzorger(s)	Ouder(s)/verzorger(s), voogden of verzorgers en / of wettelijk vertegenwoordigers.
Onafhankelijk gespreksleider	Gespreksleider die extern, onpartijdig en onafhankelijk is. Deze gespreksleider leidt de gesprekken naar de minnelijke schikking. Deze onafhankelijk gespreksleider kan ook een mediator zijn.
Pesten	Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meer leden van Vonk, dat tot doel heeft een ander lid of een groep leden van Vonk opzettelijk te kwetsen en/of te vernederen. Het gaat om de herhaling van gedragingen die op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen, tot uiting komen.
Seksuele intimidatie	Ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en/of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling/student betreft, door de ouder(s)/verzorger(s), voogden of verzorgers van de leerling/student als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
Student	Alle deelnemers die onderwijs volgen in het mbo of het vavo.
Verweerder	Degene tegen wie de klacht is ingediend of door wie de beslissing is genomen, waartegen de klacht of het bezwaar is ingesteld.
WEB	Wet educatie en beroepsonderwijs.
WVO	Wet voortgezet onderwijs.

Bijlage 2. Machtigingsformulier

Naam betrokkene of klager	
Hoedanigheid	Student / medewerker / vrijwilliger / derde <i>[Kruis aan wat van toepassing is of streep door wat niet van toepassing is]</i>
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en plaats	
Naam gemachtigde	
Adres	
Postcode en plaats	
Geboortedatum	

<p><i>Ondergetekende,</i></p> <p><i>machtigt bij dezen de bovengenoemde gemachtigde om namens mij een</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>klacht</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>bezwaar</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>beroep</i></p> <p><i>[kruis aan wat van toepassing is]</i></p> <p><i>in te dienen bij het Klachtenpunt Vonk en de belangen van ondergetekende te behartigen in de betreffende procedure</i></p> <p><i>over</i></p> <p><i>[vul in: omschrijving van de gedraging / bestreden beslissing waar je over klaagt of het niet mee eens bent]</i></p>		
Naam:	Datum:	Handtekening:

Bijlage 3. Contactadressen

De externe vertrouwenspersonen

Dit zijn:

- Julia Jongert e-mail: Jongert@devertrouwenspersoon.nl
- Dominique Maas e-mail: Maas@devertrouwenspersoon.nl

Beiden zijn telefonisch te bereiken via 088 11 19 90 0

Landelijke Klachtencommissie van Stichting Onderwijsgeschillen

- Voor het mbo is dit de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho
- Voor het vo is dit de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Stichting Onderwijsgeschillen is gevestigd aan de Zwarte Woud 2 te (3524 SJ) Utrecht en is telefonisch bereikbaar op 030-280 9590 en per e-mail via info@onderwijsgeschillen.nl.

De Reglementen van Onderwijsgeschillen zijn van toepassing. Deze reglementen zijn te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl.

Klachtenpunt Vonk

Het Klachtenpunt is bereikbaar via de website vonknh.nl. Ook het telefoonnummer van het Klachtenpunt staat op de website.

Informatie kan ook gevraagd worden bij het Klachtenpunt per e-mail via klachtenpunt@vonknh.nl.

Bijlage 4. Voorbeeld beroepsschrift bij de bestuursrechter voor mbo

Aan:

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State
Postbus 20019
2500 EA Den Haag

Datum: *[datum invullen]*

Betreft: instellen beroep

Geachte heer/mevrouw,

Ik was/ben/wil worden ingeschreven voor het studiejaar *[studiejaar vermelden]* aan *[naam universiteit of hogeschool vermelden]* voor de opleiding *[naam opleiding vermelden]*.

Met dit beroepsschrift stel ik beroep in bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State tegen de beslissing van *[de naam van het orgaan dat de beslissing heeft genomen en de datum van de beslissing vermelden]*.

Ik ben het niet eens met deze beslissing omdat:

- *[de gronden vermelden waarom de beslissing niet juist is]*

-

...

Als bijlagen heb ik de volgende stukken toegevoegd:

- kopie van de beslissing waartegen beroep wordt ingesteld (verplicht mee te sturen),

- overige stukken ter onderbouwing van het beroep:

- *[de overige stukken vermelden]*

...

Met vriendelijke groet,

[handtekening zetten]

[volledige naam vermelden]

[adres vermelden]