

Titel : Klachtenregeling voor studenten

Datum : mei 2018

Status : definitief

Inleiding

Het ROC Kop van Noord-Holland streeft ernaar onderwijs van een hoge kwaliteit te leveren in een sfeer waarin iedereen zich gerespecteerd en veilig voelt. Toch kan het gebeuren dat studenten of ouders ontevreden zijn over bepaalde situaties. Klagen mag dan, maar hoe?

Vaak leidt een open gesprek op school over problemen die er spelen tot een bevredigende oplossing en tot herstel van de vertrouwensrelatie tussen de student (en/of ouders) en de school. Als ROC Kop van Noord-Holland willen we laagdrempelig zijn en we gaan dan ook graag met je in gesprek als je ergens ontevreden over bent. De eerst aangewezen persoon om een gesprek mee te voeren is jouw coach, maar je kunt ook terecht bij andere functionarissen zoals de coördinator of opleidingsmanager.

Als je er met degene met wie je het gesprek hebt gevoerd niet uitkomt of je bent ontevreden over de oplossing die geboden wordt, kun je een officiële klacht indienen (we noemen dit een formele klacht). Hieronder leggen we uit hoe je dat kunt doen en welke procedure er gevolgd wordt als je een formele klacht indient.

Het ROC Kop van Noord-Holland spant zich in om klachten zorgvuldig en, indien gewenst of noodzakelijk, vertrouwelijk te behandelen.

Binnen het ROC Kop van Noord-Holland onderscheiden we drie soorten klachten:

I. ALGEMENE KLACHTEN

Dit zijn klachten over de inhoud van het onderwijs, de organisatie ervan en de informatieverstrekking;

II. KLACHTEN MET BETREKKING TOT SOCIALE VEILIGHEID

Dit zijn klachten over ongewenste intimiteiten, geweld, racisme en andere vormen van discriminatie;

III. KLACHTEN OVER EXAMENS

Dit zijn klachten over examenomstandigheden, toelating tot examens, handelwijze van functionarissen in het examenproces en beoordeling van examens.

I. ALGEMENE KLACHTEN

Algemene klachten hebben betrekking op de inhoud van het onderwijs, de organisatie ervan en de informatieverstrekking. Je kunt denken aan:

- klachten over lesuitval, kwaliteit van lessen, begeleiding;
- gebrek aan belangrijke informatie, niet tijdig beschikbaar zijn van belangrijke informatie, verkeerde informatie;
- miscommunicatie met medewerkers, verkeerd gedrag van medewerkers, ongelijke behandeling van studenten enzovoort.

Wie kan er een algemene klacht indienen?

Als student van het ROC kan je een klacht indienen. Als je nog niet meerderjarig bent (jonger dan 18 jaar) kan ook één van je ouders of verzorgers een klacht indienen. We gaan er vanuit dat je zelf altijd een actieve rol speelt in de behandeling van de klacht, ook als deze door (één van) jouw ouders is ingediend.

Wat moet je doen als je een algemene klacht hebt?

Allereerst gaan we er vanuit dat je in alle gevallen, voordat je jouw klacht formeel maakt, eerst zelf een poging doet om het probleem op te lossen. Een goed gesprek met degene op wie de klacht betrekking heeft, leidt vaak al tot een oplossing. Kom je er samen niet uit, vraag dan een gesprek met je coach of (als je coach degene is met wie je het probleem hebt) de coördinator, een andere docent of medewerker naar keuze. Bij het uitblijven van een oplossing of bij een oplossing die jij onbevredigend of onvoldoende vindt, vraag je een gesprek aan bij de opleidingsmanager. Als dit gesprek naar jouw oordeel niet tot resultaat leidt of tot onvoldoende resultaat, dan maak je je klacht formeel.

Het indienen van een formele algemene klacht:

Een formele klacht dien je in bij het college van bestuur. Wettelijk gezien heb je maximaal een jaar de tijd om je klacht in te dienen, maar je wilt natuurlijk snel een antwoord met betrekking tot jouw klacht, dus hoe eerder je een klacht indient, hoe beter het over het algemeen is. Het is belangrijk dat de omschrijving van je klacht duidelijk is en dat degene die jouw klacht moet behandelen de juiste informatie krijgt. Dat wil zeggen:

- geef je naam, je opleiding, leerjaar, geboortedatum en adresgegevens;
- vertel duidelijk wat precies je klacht is;
- geef een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de situatie (de gedraging/de beslissing/de informatie enz.) waarop jouw klacht betrekking heeft;
- geef aan waar en wanneer de situatie plaatsvond;
- geef aan wie bij de situatie betrokken was en op welke manier;
- vertel ook wat jij zelf al gedaan hebt om de klacht op te lossen;
- geef aan wat de uitkomst is van het gesprek met de opleidingsmanager en waarom je daarover ontevreden bent.
- Vervolgens mail je jouw klacht naar collegevanbestuur@rockopnh.nl. Gebruik zelf je ROC e-mailadres. In de onderwerpbalk zet je: klacht + je naam+ je studentnummer.

Stappenplan voor de behandeling van een formele algemene klacht:

1. Het college van bestuur stuurt jou een ontvangstbevestiging per e-mail (binnen vijf werkdagen).
2. Het college van bestuur laat de gang van zaken rondom de klacht onderzoeken door de onderwijsdirectie.
3. Op basis van het onderzoek van de onderwijsdirectie komt het college van bestuur tot een uitspraak. Deze uitspraak deelt het college van bestuur binnen zestien werkdagen na indienen van de klacht per e-mail aan jou mede.
4. De onderwijsdirectie stelt de opleidingsmanager op de hoogte van de uitspraak.
5. Het college van bestuur laat de gevoerde correspondentie, gespreksverslagen en andere belangrijke informatie op het centraal bureau (digitaal) archiveren.
6. Indien in de uitspraak acties zijn opgenomen die door of namens het ROC Kop van Noord-Holland moeten worden uitgevoerd, ziet het college van bestuur erop toe dat deze acties worden uitgevoerd.
7. In principe is hiermee de klachtenprocedure beëindigd.

Wat kun je doen als je na afloop van de klachtenprocedure bij het ROC niet tevreden bent?

Het ROC is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de Stichting Onderwijsgeschillen. Dat betekent dat je jouw klacht kunt voorleggen aan deze commissie.

Goed om te weten:

Als je een klacht hebt ingediend bij de landelijke klachtencommissie (LKC) neemt de secretaris van de commissie contact met je op. Afhankelijk van wat er al gedaan is om de klacht op te lossen adviseert de LKC een van de volgende routes:

1. Interne klachtenbehandeling: de klacht wordt terugverwezen naar het ROC en door of namens het college van bestuur (opnieuw) behandeld met als doel dat school en klager er samen uit komen;
2. Mediation: Een onafhankelijke bemiddelaar (mediator) van de LKC richt zich op het komen tot een oplossing en herstel van vertrouwen tussen beide partijen. School en klager accepteren mediation op basis van vrijwilligheid;

3. **Formele klachtenprocedure bij de LKC:** de LKC onderzoekt de klacht en houdt een zitting waarna zij komt tot een advies aan het college van bestuur van het ROC.

Bemiddeling door de LKC neemt relatief veel tijd in beslag. Reken op een termijn van tien weken tussen indienen van de klacht bij de LKC en de afronding. LKC mag deze termijn met nog eens vier weken verlengen. De zitting wordt vrijwel altijd gehouden op een woensdag in Utrecht.

Informatie kun je vinden op www.onderwijsgeschillen.nl onder Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

II. **KLACHTEN MET BETREKKING TOT SOCIALE VEILIGHEID**

Het college van bestuur van het ROC Kop van Noord-Holland heeft een klachtenregeling vastgesteld op het gebied van sociale veiligheid. Deze klachtenregeling is zowel bestemd voor studenten als voor personeelsleden. In de tekst hieronder vind je samengevat en in begrijpelijke taal de informatie die voor studenten belangrijk is. Als je de volledige klachtenregeling sociale veiligheid wilt inzien, kun je deze opvragen bij het Loopbaancentrum.

Sociale veiligheid betekent dat je je veilig voelt op school en op je stage- of bpv-adres zowel geestelijk als lichamelijk. Als je door een ander of door anderen bedreigd wordt of geconfronteerd wordt met agressie, seksuele intimidatie, geweld of discriminatie, dat kan ook via sociale media vorm krijgen, wordt jouw sociale veiligheid aangetast.

Wat kun je doen als jouw sociale veiligheid wordt aangetast?

Maak een afspraak met de studentadviseur van het Loopbaancentrum die verbonden is aan jouw opleiding. De studentadviseur zal in een vertrouwelijk gesprek met jou bespreken wat je kunt doen en kan je doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon van het ROC.

De vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van sociale veiligheid. Zij kan je ondersteunen en helpen bij het oplossen van jouw klacht, bijvoorbeeld door te bemiddelen tussen jou en degene op wie jouw klacht betrekking heeft. Ze kan je ook doorverwijzen naar andere hulpverleners. Als het niet lukt om met hulp van de vertrouwenspersoon tot een voor jou aanvaardbare oplossing te komen en je besluit een formele klacht in te dienen, zal zij je daarbij ondersteunen.

Wat gebeurt er als je besluit een formele klacht in te dienen op het gebied van sociale veiligheid?

1. De vertrouwenspersoon zal je helpen jouw klacht te formuleren en deze te versturen naar de klachtencommissie. Het ROC is hiervoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de Stichting Onderwijsgeschillen.
2. Het volgende moet in ieder geval in je e-mail of brief staan waarin je je klacht formuleert:
 - datum, tijd, plaats en beschrijving van het voorval waarover je klaagt;
 - naam van degene tegen wie je klaagt en zijn/haar relatie met het ROC;
 - jouw eigen gegevens zoals naam, opleiding, studentnummer.
3. Als jouw klacht is opgeschreven, onderteken je deze en stuurt hem naar de klachtencommissie (in de praktijk zal de vertrouwenspersoon dit voor je doen).

4. Wettelijk gezien heb je tot twee jaar nadat je het ROC hebt verlaten het recht een klacht in te dienen op het gebied van sociale veiligheid.
5. Je krijgt een ontvangstbevestiging van de LKC.
6. Functionarissen van het ROC (o.a. de vertrouwenspersoon) en leden van de klachtencommissie zijn verplicht alles wat zij weten omtrent jouw klacht geheim te houden.

Behandeling van jouw klacht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs:

Als je een klacht hebt ingediend bij de landelijke klachtencommissie (LKC) neemt de secretaris van de commissie contact met je op. Afhankelijk van wat er al gedaan is om de klacht op te lossen adviseert de LKC een van de volgende routes:

1. Interne klachtenbehandeling: de klacht wordt terugverwezen naar het ROC en door of namens het college van bestuur (opnieuw) behandeld met als doel dat school en klager er samen uit komen.
2. Mediation: Een onafhankelijke bemiddelaar (mediator) van de LKC richt zich op het komen tot een oplossing en herstel van vertrouwen tussen beide partijen. School en klager accepteren mediation op basis van vrijwilligheid.
3. Formele klachtenprocedure bij de LKC: de LKC onderzoekt de klacht en houdt een zitting waarna zij komt tot een advies aan het college van bestuur van het ROC.

Bemiddeling door de LKC neemt relatief veel tijd in beslag. Reken op een termijn van tien weken tussen indienen van de klacht bij de LKC en de afronding. LKC mag deze termijn met nog eens vier weken verlengen. De zitting wordt vrijwel altijd gehouden op een woensdag in Utrecht.

Informatie kun je vinden op www.onderwijsgeschillen.nl onder Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Belangrijk:

Alle medewerkers van het ROC die op de hoogte raken van een mogelijk zedenmisdrif tegen een minderjarige student, zijn verplicht dit te melden aan het bevoegd gezag (dat is het college van bestuur). Dat geldt ook voor de studentadviseur en de vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag overlegt vervolgens met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Als de conclusie van dit overleg is dat er een redelijk vermoeden bestaat van een zedenmisdrif, doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Voordat deze aangifte plaatsvindt, stelt het bevoegd gezag de student die geklaagd heeft (indien meerderjarig) of de ouders van de student (indien minderjarig) en degene tegen wie de klacht zich richt op de hoogte van de aangifte.

III. KLACHTEN OVER EXAMINERING

Het ROC Kop van Noord-Holland heeft een examenreglement waarin alle zaken rondom examinering zijn beschreven. Het examenreglement kun je vinden in Cumlaude Learning en op de website www.rockopnh.nl.

In hoofdstuk vijf van het examenreglement staat de klachtenprocedure beschreven. Als je overweegt een examenklacht in te dienen, is het belangrijk om goed kennis te nemen van het

examenreglement en de daarbij horende klachtenprocedure. Aan de samenvatting hieronder kun je dan ook geen rechten ontleen.

Wie kan er een klacht over examinering indienen?

Als student van het ROC kan je een klacht over examinering indienen. Als je nog niet meerderjarig bent (jonger dan 18 jaar) kan ook één van je ouders of verzorgers een klacht indienen. We gaan er vanuit dat je zelf altijd een actieve rol speelt in de behandeling van de klacht, ook als deze door (één van) jouw ouders is ingediend.

Het indienen van een klacht over examinering:

Als je een klacht hebt over de toelating tot een examen of over de examenomstandigheden of je bent het niet eens met een beslissing van een functionaris in het examenproces of met de beoordeling van een examen, kun je een klacht indienen bij de centrale examencommissie van het ROC.

Voordat je dat doet, gaan we ervanuit dat je je klacht eerst voorlegt aan de opleidingsmanager zodat deze kan proberen het probleem in overleg met jou en de eventuele veroorzaker van het probleem op te lossen. De opleidingsmanager laat jou zijn of haar besluit per e-mail weten. Wil je hierna toch een formele klacht indienen dan doe je dat als volgt:

1. Binnen vijf dagen na het besluit van de opleidingsmanager of binnen vijf dagen na de situatie of beslissing waarover je wilt klagen stuur je jouw klacht per e-mail naar de centrale examencommissie: examenbureau@rockopnh.nl.
2. Als onderwerp voor je e-mail gebruik je: examenklacht + je naam + je studentnummer.
3. De ingediende klacht moet het volgende bevatten:
 - naam, adres en studentnummer;
 - naam van de opleiding die je volgt;
 - naam van het examen of examenonderdeel;
 - datum waarop het examen of examenonderdeel is afgenomen (indien van toepassing);
 - omschrijving van de maatregel, de beslissing of het gedrag waartegen je de klacht richt;
 - de gronden van de klacht (waarom klaag je).
4. Je ontvangt een ontvangstbevestiging van het examenbureau. Als je deze ontvangstbevestiging na drie werkdagen na versturen van je klacht nog niet hebt gekregen, neem je telefonisch contact op met het examenbureau (0223-611200).
5. Centrale examens taal en rekenen worden namens de overheid afgenomen door het College van Toetsen en Examens (CvTE). Voor deze examens geldt dat je niet kunt klagen over de inhoud. Als je het niet eens bent met het cijfer van een centraal examen, kun je dat alleen bij de rechter aanhangig maken door een civielrechtelijke procedure te starten. Je kunt wel klagen over de afname(omstandigheden) van een centraal examen taal of rekenen. Dat doe je bij de Commissie van Beroep voor de Examens van het Clusius College en ROC Kop van Noord-Holland. Neem in dit geval contact op met het examenbureau (0223-611200). Daar word je verder geholpen om je klacht in te dienen.

Stappenplan voor de behandeling van een klacht over examinering:

1. De centrale examencommissie benoemt vanuit haar midden een subcommissie die de klacht onderzoekt. Deze subcommissie zal in ieder geval jou horen en de opleidingsmanager van jouw afdeling. Als de subcommissie dat nodig vindt, hoort zij ook andere betrokkenen.
2. Als je minderjarig bent, neem je één van je ouders/verzorgers mee naar het gesprek. Als je meerderjarig bent, mag je een volwassene naar keuze meenemen.
3. De subcommissie doet namens de centrale examencommissie binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht uitspraak, zij kan deze termijn eventueel met tien werkdagen verlengen, maar moet daarvoor wel de reden aangeven aan jou.
4. Je krijgt schriftelijk (per email) de beslissing van de examencommissie te horen.
5. Als je het niet eens bent met de uitspraak van de examencommissie, heb je de mogelijkheid om hierover een klacht in te dienen bij de Commissie van Beroep voor de Examens. We noemen dit 'beroep aantekenen'. Je hebt hiervoor tien werkdagen de tijd nadat je de schriftelijke uitspraak van de examencommissie hebt ontvangen. Je 'beroepsschrift' bevat dezelfde gegevens als je klacht aan de examencommissie aangevuld met een omschrijving waarom je het niet eens bent met de beslissing van de examencommissie. Het beroepsschrift stuur je per email naar: Commissie van Beroep voor de Examens, examenbureau@rockopnh.nl. Het examenbureau zorgt ervoor dat jouw beroep bij de commissie terecht komt.
6. De Commissie van Beroep voor de Examens beslist zo mogelijk binnen twintig werkdagen en kan deze termijn met tien werkdagen verlengen, dit moet zij jou dan wel laten weten.
7. Als je een beroepsschrift indient, krijg je van het examenbureau informatie over de procedure die dan van start gaat en een exemplaar van het reglement van de Commissie van Beroep voor de Examens.

Instemming studentenraad met de klachtenregeling:

De studentenraad van het ROC Kop van Noord-Holland heeft op 9 mei 2018 ingestemd met deze klachtenregeling.