

Klachtenprocedure

Klachtenregeling Onderwijsgeschillen

Het Hollands College heeft kwaliteit van onderwijs en dienstverlening hoog in het vaandel staan. Indien u een klacht heeft, waaruit blijkt dat er niet aan uw verwachting is voldaan en die na het bespreken ervan niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid, kunt u een beroep doen op onze klachtenregeling. Deze beschrijft welke stappen u kunt ondernemen en hoe de klacht zal worden afgehandeld.

KLACHTENREGELING

Artikel 1: Algemeen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Onderwijsinstelling: post initieel onderwijs instituut;
- Instelling: Hollands College;
- Examen en klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- Klager: een (ex-)deelnemer/(ex)student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan;
- Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Hollands College die wat betreft verweerder niet naar tevredenheid is opgelost door onderling overleg met de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

- Een klager die ontevreden is over de dienstverlening van Hollands College, neemt contact op- en bespreekt dit met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- De klager kan het probleem ook vooraf bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon (mentor) om advies in te winnen.
- Indien het bespreken van de klacht niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie tenzij de klacht het handelen van de directie zelf betreft.
- Als de ontevredenheid niet is of wordt opgelost kan contact worden gelegd met de vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4.

Artikel 3: De contactpersoon

Onze examencommissie behandelt de klachten. Voor een klacht kunt u direct contact met hen opnemen met drs. Helger Siegert via: T: 06-44590489

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

- Het bestuur benoemt vertrouwenspersonen. Binnen Hollands College de mentoren genoemd.
- De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
- De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De commissies en vertrouwenspersoon kunnen de directie gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- De commissies en vertrouwenspersoon brengen jaarlijks schriftelijk, geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden waarbij vertrouwelijke klachten waarvoor geen toestemming van klager is om dit te delen niet herleidbaar zijn tot een individu.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

Het bestuur van de instelling zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie, de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de websites van de instelling.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij de examencommissie, zie ook artikel 3.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de naam van verweerder en de naam en het adres van de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht, de genomen stappen inclusief de effecten daarvan en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de dagtekening.
- Klachten die na een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend worden niet in behandeling genomen, tenzij de commissie anders beslist.

De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

De commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft aan of de klacht ontvankelijk verklaard wordt en in behandeling wordt genomen. Klachten waarbij niet eerst getracht is de ontevredenheid met degene die het veroorzaakt heeft te bespreken, worden niet ontvankelijk verklaard en pas worden behandeld indien de situatie is besproken

Artikel 7: Behandeling van de klacht door de commissie

Als klager zijn klacht indient bij de commissie, kan de commissie de klacht zelf afhandelen. De commissie meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

Als de behandeling van de klacht door de examencommissie naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de adviescommissie.

Artikel 8: Informatieverstrekking

Personeelsleden, docenten of directie van Hollands College zijn verplicht door de commissies gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de commissie leden.

Artikel 11: Beslissing op advies

Binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de commissie aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de adviescommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de commissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de instelling.

Artikel 12: Informeren adviescommissie

De klachtencommissie informeert de adviescommissie over elk oordeel waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 13: Vertrouwelijkheid

- o Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- o De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 14: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de adviescommissie en de klachtencommissie worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de adviescommissie.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Hollands College'.
- Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023.

Algemene toelichting

Voor de gecertificeerde post HBO opleidingen en voor post initieel onderwijs is het bestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Deze klachtenregeling is toepasbaar voor alle opleidingen van Hollands College.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de instelling zullen in onderling overleg tussen deelnemers/studenten, (kern)docenten en directie kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of een besluit van een Certificerende instelling (KIWA/Hobbeon/SKO/CRP). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de procedures bij Certificerende instellingen. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een certificerende instelling (KIWA/Hobbeon/SKO/CRP) bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de certificerende instellingen, niet via deze "klachtenregeling Hollands College" worden behandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder e

Ook een ex-deelnemer kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de commissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de commissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij het Hollands College kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires, gastsprekers en docenten in opleiding.

Artikel 1 onder f

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij Hollands College betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een andere deelnemer/student. Een deelnemer/student kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij het Hollands College (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld lid van de adviescommissie).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg tussen deelnemers/studenten, (kern)docenten worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere

personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de deelnemers/studenten. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de commissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de commissie.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Artikel 4, vijfde lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de commissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de commissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 11, eerste lid

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 13

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 14

De adviescommissie heeft instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.