

KLACHTENREGELING NOVA COLLEGE

Inleiding

Het ROC Nova College heeft drie verschillende regelingen inzake klachten, geschillen, bezwaren of beroepen. Namelijk:

1. De klachtenregeling Nova College waarin is opgenomen hoe om te gaan met:
 - Klachten* van medewerkers, deelnemers en externen die betrekking hebben op (homo) seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld;
 - Klachten* van deelnemers die betrekking hebben op overige algemene schoolzaken, niet zijnde examens;
 - Klachten* van medewerkers en externen die betrekking hebben op aangelegenheden die van algemene aard zijn.
2. De geschillenregeling, waarbij procedures zijn opgenomen hoe om te gaan met een bezwaar of beroep van medewerkers over zaken die betrekking hebben op de interpretatie van de CAO BVE: Het reglement interne geschillencommissie.
3. Een bezwaar of beroep van deelnemers die betrekking hebben op de uitvoering van het programma van examens (en tentamens) dan wel "Toetsing en afsluiting": het Reglement van de commissie van beroep voor de examens.

Deze klachtenregelingen moeten garant staan voor:

- a. Een procedureel zorgvuldige afhandeling van de ingediende klachten;
- b. Een tijdige afhandeling van zowel interne als externe klachten.

Ten aanzien van de eerst genoemde klachtenregeling, de Klachtenregeling Nova College, is in 2009/2010 een nieuw reglement opgesteld. Directe aanleiding waren de brieven van de Staatsecretaris van OCenW over de klachtenregeling. Omdat er naast formele klachten bij de klachtencommissie ook veel klachten door opleidingsmanagers, unitdirecteuren etc. worden behandeld is er ook een overzichtelijke klachtenroute voor cursisten (In bijlage 1) bijgevoegd. Deze wordt separaat opgenomen op Nova Portal voor cursisten.

Het College van Bestuur heeft daarnaast een apart Statuut Vertrouwenspersonen vastgesteld, waarin de aanstelling en taken van de vertrouwenspersonen zijn vastgelegd.

Indien in de regelingen wat betreft termijnen gesproken wordt over werkdagen, wordt hiermee bedoeld de kalenderdagen, uitgezonderd de weekenddagen en feestdagen. Slechts in het reglement Commissie van beroep voor de examens wordt gesproken over schooldagen. Hieronder worden verstaan die dagen dat deelnemers onderwijs kunnen volgen.

Door het College van Bestuur is voor de klachtencommissies een onafhankelijke ambtelijk secretaris die niet in dienst is van het Nova College aangewezen.

Haarlem, 8 juni 2010
College van Bestuur

* Hiervoor kan gelezen worden geschillen, bezwaren of beroepen

Klachtenregeling Nova College

Artikel 1 Begripsbepalingen

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Instelling: een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, zijnde het Nova College;
2. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2;
3. Klager:
 - een cursist dan wel oud-cursist tot 3 maanden na het verlaten van het Nova College, dan wel de ouder, voogd, de wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige cursist of oud-cursist,
 - een medewerker of oud-medewerker tot 3 maanden na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst met van het Nova College,
 - een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het Nova College,
 - een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij het onderwijsproces van het Nova College, die een klacht heeft ingediend.
4. Klacht: een bij voorkeur schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging van een lid van het Nova College alsmede een beroep tegen een beslissing dan wel het nalaten van het nemen van beslissingen van een orgaan van het Nova College.
5. Lid van het Nova College: alle cursisten, medewerkers, vrijwilligers en leden van het College van Bestuur van het Nova College.
6. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in het statuut vertrouwenspersoon (bijlage 3).
7. Verweerder, zijn leden van het Nova College, te weten:
 - een cursist van het Nova College dan wel indien de cursist minderjarig is, vertegenwoordigd door de ouder, van deze minderjarige cursist of ex-cursist;
 - een medewerker;
 - het College van Bestuur;
 - een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het Nova College.
8. Bestuur: het College van Bestuur van het Nova College.
9. Zedenmisdrif dat aan de Vertrouwensinspecteur moet worden voorgelegd: alle strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksueel misdrijf gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige cursist.
10. Vertrouwensinspecteur: de inspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die als taak heeft cursisten, docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld te adviseren en te ondersteunen.
11. Werkdag: een dag waarop de instelling geopend is. Dagen van de schoolvakanties zijn geen werkdagen.

Artikel 2 Instelling en taken klachtencommissie

1. De instelling heeft een interne klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De instelling sluit zich daarnaast aan bij een landelijke klachtencommissie. De medezeggenschapsraad heeft instemmingsrecht op een daartoe voorgenomen besluit.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - a. gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie en het College van Bestuur overleggen tenminste éénmaal per jaar. Onderwerp van overleg is de wijze waarop het College van Bestuur klachten heeft afgedaan en de werkzaamheden van de klachtencommissie in dat jaar.

Artikel 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Daarnaast zijn er één tot drie plaatsvervangende leden. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
2. Eén lid en één plaatsvervangend lid worden benoemd op voordracht van de medezeggenschapsraad.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht klachten in behandeling te nemen.
4. Leden van het personeel dan wel bloed- of aanverwanten t/m de tweede graad van het personeel, leden van het College van Bestuur alsmede cursisten van het Nova College en ouders / verzorgers / voogden, vertrouwenspersonen en contactpersonen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het College van Bestuur wijst een onafhankelijk ambtelijk secretaris aan, die de commissie secretariael ondersteunt.

Artikel 4 Klachten inzake ongewenst gedrag

De commissie is bevoegd kennis te nemen van klachten inzake (homo) seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminerend gedrag.

1. Onder (homo) seksuele intimidatie wordt verstaan enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een lid van het Nova College wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dit kan zich voordoen in een aantal verschijningsvormen. Het kan gaan om dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen tonen aan anderen, maar ook om aanranding en verkrachting. Indien het een minderjarige betreft kan het ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt.
2. Onder agressie en geweld wordt verstaan voorvallen waarbij een lid van het Nova College psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het Nova College. Bij agressie en geweld gaat het om gedragingen van verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen) worden. Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het beschadigen van eigendommen.
3. Onder pesten wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meer leden van het Nova College, gericht tegen een ander lid of een groep leden van het Nova College die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Het gaat om de herhaling van die gedragingen in de tijd. Dit gedrag uit zich op verschillende manieren maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen. Deze opsomming is niet limitatief. Het doel van de dader(s) is om opzettelijk een ander persoon te kwetsen en/of te vernederen.
4. Onder discriminerend gedrag wordt verstaan elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning, of op welke 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.

Artikel 5 Overige Klachten

De commissie is bevoegd kennis te nemen van een oordeel van de unitdirecteur dan wel het College van Bestuur naar aanleiding van een klacht terzake:

1. de toelating tot een bepaalde opleiding;
2. de uitvoering van de in de onderwijsovereenkomst en BPV overeenkomst aangegeven verplichtingen en/of op grond de verplichtingen van het Nova College ingevolge het deelnemerstatuut;
3. het niet verlenen van verlof ingevolge de onderwijsovereenkomst en BPV overeenkomst dan wel het deelnemerstatuut;
4. genomen maatregelen / sancties in het kader van de onderwijsovereenkomst en BPV overeenkomst en het deelnemersstatuut;
5. elk ander besluit over een gedraging dan wel een beslissing dan wel het nalaten van een gedraging dan wel het niet nemen van een beslissing.

6. Voor de toepassing van lid 5 worden met een besluit over een gedraging dan wel beslissing gelijkgesteld:
 - a. de schriftelijke weigering een besluit te nemen, en
 - b. het niet tijdig nemen van een besluit.

Artikel 6 Beperking bevoegdheid commissie

De klachtencommissie heeft geen bevoegdheid kennis te nemen van:

- a. Een besluit met algemene strekking;
- b. Een besluit waartegen bezwaar en beroep ingevolge het examenreglement kan worden ingesteld;
- c. Een besluit waartegen bezwaar en/of beroep op grond van de CAO-BVE kan worden ingesteld;
- d. Indien de klacht of een onderdeel van de klacht is voorgelegd aan een externe juridische instantie die een bindende uitspraak heeft gedaan incl. een uitspraak op grond van arbitrage en of overeenstemming na mediation.

Artikel 7 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. De Commissie stelt een rooster van aftreden op dat als bijlage aan dit reglement wordt gehecht.
3. Degene die een tussentijdse vacature vervult, komt voor het rooster van aftreden in de plaats van degene van wie hij/zij de vacature vervult.

Artikel 8 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift met betrekking tot onderwerpen genoemd onder artikel 4 moet worden ingediend bij de commissie binnen drie maanden, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.

Het klaagschrift met betrekking tot onderwerpen genoemd onder artikel 5 moet worden ingediend bij de commissie binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de dag na die waarop de bestreden beslissing ontvangen is.

De commissie laat niet-ontvankelijk verklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijze van hem kan worden verlangd
3. Indien de klacht op grond van artikel 4 bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
4. Indien de klacht op grond van artikel 4 wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Indien het klaagschrift binnen de termijn als genoemd in lid 2 bij het andere orgaan is ingediend, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 2 is voldaan.
5. Indien een vertrouwenspersoon betrokken is bij de klacht, draagt het College van Bestuur, zonodig op verzoek van de klachtencommissie er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar een andere vertrouwenspersoon.
6. Alle aan de commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
7. De ambtelijk secretaris tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de indiener daarvan.
8. De ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift een exemplaar daarvan aan de voorzitter van de commissie.

Artikel 9 Vermoeden van strafbaar feit

1. Blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het College van Bestuur direct aangifte bij de politie of justitie.
2. Het College van Bestuur stelt de verweerder en de ouders, voogden en wettelijk vertegenwoordigers van de klager van het in lid 1 bedoelde vermoeden van een strafbaar feit op de hoogte.
3. Blijkt dat een ingediende klacht bij de klachtencommissie een zedenmisdrijf dat moet worden gemeld aan de vertrouwenspersoon, dan wel dat sprake is van een vermoeden van een misdrijf, dan stelt de klachtencommissie het College van Bestuur hiervan onverwijld op de hoogte.

Artikel 10 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs van de klager niet gevraagd kan worden, dat deze ervoor zorgdraagt dat de klacht op schrift wordt gesteld, wordt van een mondeling ingediende klacht terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 8, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
 - d. Het oordeel, ingeval sprake is van een klacht genoemd onder artikel 5.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen tien werkdagen te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder en het College van Bestuur van de betrokken instelling gemeld.

Artikel 11 In behandeling nemen van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager en de verweerder zo spoedig mogelijk schriftelijk mee of zij een klacht onderzoekt.
2. Indien de commissie van mening is dat de klacht voorbarig bij haar is ingediend dan wel dat er een poging dient te worden gedaan om de klacht zonder advies van de commissie op het niveau van de instelling af te doen, kan de commissie de klacht voor behandeling verwijzen naar het College van Bestuur van het Nova College met het verzoek om kennis te nemen van de klacht en te trachten om binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De commissie kan daarbij aanwijzingen geven en/of aanbevelingen doen. In dat geval deelt de commissie klager en verweerder mede dat de klacht voor behandeling is verwezen naar het College van Bestuur. Indien de verwijzing naar het College van Bestuur als bedoeld in dit lid niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager de commissie verzoeken om de klacht verder in behandeling te nemen.
3. Indien de commissie van mening is dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is, dan wel de klacht kennelijk ongegrond is, kan hij besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.
4. De klager en verweerder worden in het in lid 3 bedoelde geval schriftelijk van het besluit van de voorzitter op de hoogte gesteld.
5. Klager kan tegen het besluit van de voorzitter van de commissie schriftelijk binnen 5 werkdagen in beroep komen bij de klachtencommissie.
6. De commissie kan totdat klager en verweerder zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, het onderzoek naar de klacht sluiten en advies uitbrengen indien de commissie oordeelt dat:
 - a. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. de klacht kennelijk gegrond is.

Artikel 12 Verweer en repliek & dupliek

1. Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, zendt de secretaris zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift een exemplaar daarvan aan verweerder. De verweerder wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk tegen de aanklacht te verweren. De voorzitter stelt de termijnen voor verweer vast. Na ontvangst van het verweerschrift wordt een exemplaar onverwijld naar de klager verzonden.
2. De voorzitter kan de verweerder uitstel van indienen van een verweerschrift geven. Van dit besluit wordt de aanklager op de hoogte gesteld.
3. De voorzitter kan klager in de gelegenheid stellen schriftelijk te repliceren. In dat geval wordt de verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk te dupliceren. De voorzitter stelt de termijnen voor repliek en dupliek vast.
4. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 13 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de verweerder en het College van Bestuur mee.

Artikel 14 Onderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding en/of behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe intern of extern deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Het Nova College draagt de kosten die gepaard gaan met het vooronderzoek.

Artikel 15 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de verweerder tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
2. De klager en de verweerder worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de commissie anders bepaalt.
3. De commissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de verweerder, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. De klachtencommissie kan besluiten dat geen hoorzitting wordt gehouden indien de klager en/of verweerder heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Artikel 16 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie adviseert het College van Bestuur schriftelijk, binnen 30 werkdagen nadat de klacht is ontvangen. Deze termijn kan met 10 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 17 Quorum

Voor het houden van een hoorzitting is niet vereist dat de commissie voltallig is. De commissie stelt het advies op in voltallige samenstelling.

Artikel 18 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In de plaats daarvan zal een plaatsvervangend lid in de plaats treden van het lid wiens partijdigheid in het geding is.

Artikel 19 Beslissing op advies

1. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager en de verweerder en de klachtencommissie schriftelijk 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
3. Indien de klacht door de klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, dan wel dat de klager in het gelijk wordt gesteld en het College van Bestuur het advies van de commissie niet

- overneemt, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke klachtencommissie BVE te Utrecht.
4. Het College van Bestuur brengt de vertrouwenspersoon op de hoogte van zijn standpunt en het advies van de commissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
 5. Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard, zal het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie

Artikel 20 Openbaarheid

1. Deze regeling is voor ieder lid van het Nova College beschikbaar op Nova Portal en voor derden ook beschikbaar op de website van het Nova College (www.novacollege.nl).
2. Het College van Bestuur stelt alle leden van het Nova College op de hoogte van deze regeling.

Artikel 21 Evaluatie

De regeling wordt iedere drie jaar door het College van Bestuur geëvalueerd.
Het College van Bestuur betreft bij deze evaluatie het oordeel van de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie, de medezeggenschapsraad en eventueel andere, door het College van Bestuur aan te wijzen functionarissen binnen de school.

Artikel 22 Wijziging van het reglement

De klachtenregeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 23 Overige bepalingen

1. Van deze regeling maken deel uit de bijlage : Klachtenroute voor cursisten:"en het "Statuut Vertrouwenspersonen".
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Nova College".
4. Deze regeling treedt in werking op 14 juni 2010

Vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 8 juni 2010
Instemming Medezeggenschapsraad d.d. 21 mei 2010

Haarlem, 8 juni 2010
College van Bestuur

KLACHTENROUTE voor CURSISTEN

Waarom een klachtenroute?

Voor elke cursist is het prettig als de opleiding verloopt zoals gewenst. Helaas is dat niet altijd het geval. Natuurlijk ga je kijken of je met een opmerking eerst terecht kunt bij je studieloopbaanbegeleider (slb-er). Als je dan nog een klacht hebt, is het prettig om te weten welke weg je moet bewandelen. We noemen dat een klachtenroute.

Voor wie is deze klachtenroute bedoeld?

Voor alle cursisten van alle opleidingen van het Nova College.

Om welke klachten gaat het?

Een klacht kan te maken hebben met iets wat in strijd is met:

- de onderwijsovereenkomst (OOK),
- de beroepspraktijkovereenkomst of de Praktijkovereenkomst (BPV of POK)
- het deelnemersstatuut (DS),
- de Onderwijs- en Examenregeling of het Examenreglement (OER).

Deze documenten heb je in je bezit en/of kun je inzien bij je SLB'er of opleidingsmanager en zijn ook digitaal beschikbaar op Nova Portal.

De klachten kunnen dus gaan over zaken (bv. lessen, presentie, lokatie, lestijden), personen (bv. medecursist/ medecursist, docent) en examensituaties. Een klacht kan ook te maken hebben met seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie.

Hoe dien je een klacht (of beroep) in:

De brief met de klacht of een beroep dient de volgende punten te bevatten:

- je naam en adres;
- datum van indiening;
- omschrijving van de maatregel, situatie, beslissing of gedrag waartegen de klacht of beroep wordt ingediend (zo mogelijk kopie van de bestreden beslissing meesturen);
- de redenen van de klacht of het beroep.

Als deze punten ontbreken in je brief of als de brief te laat is ingediend, kan dit tot gevolg hebben dat de klacht of beroep niet wordt behandeld.

Wat doe je bij een klacht over ONGEWENST GEDRAG

(HOMO)SEKSUELE INTIMIDATIE, AGRESSIE en GEWELD, PESTEN EN DISCRIMINEREND GEDRAG) (artikel 4 van de klachtenregeling)

1. Als je je door gedrag van medecursisten, docenten of andere medewerkers van Nova College onveilig voelt of als je onveilig voelt in het leerbedrijf kun je gaan praten met iemand die iets aan de klacht zou kunnen doen. Meld het incident bij één van de vertrouwenspersonen van de school. Over de rol van de vertrouwenspersoon is het statuut vertrouwenspersonen bijgevoegd.
De vertrouwenspersonen hebben een eigen site op Nova Portal.

2. Je kunt (ook) een klacht indienen bij de klachtencommissie van het Nova College op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. De vertrouwenspersonen kunnen je daar bij helpen. Meld de klacht zo snel mogelijk. De brief met de klacht stuur je aan:

**De onafhankelijke klachtencommissie van het Nova College,
t.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie,
Postbus 2110,
2002 CC Haarlem**

- Als je klacht gaat over seksuele intimidatie kun je in overleg met de vertrouwenspersoon je klacht ook direct melden bij de landelijke klachtencommissie. Een brief richt je dan aan:

**Landelijke Klachtencommissie BVE,
p/a.Stichting Geschillencommissies Onderwijs
Postbus 85191
3508 AD Utrecht**

- Als je klacht gaat over seksuele intimidatie kun je ook de vertrouweninspecteur van het Onderwijs inschakelen:

**Postadres
Inspectie van het Onderwijs
Postbus 2730
3500 GS Utrecht**

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111 (lokaal tarief).

Indien je het niet eens bent met het besluit van het College van Bestuur na advies van de klachtencommissie?

Als je klacht ongegrond wordt verklaard of als je als klager in het gelijk wordt gesteld en het College van Bestuur het advies van de commissie niet overneemt, kan je een klacht indienen bij de Landelijke klachtencommissie BVE. Zie voor informatie en procedure: www.onderwijsgeschillen.nl/

**Landelijke Klachtencommissie BVE
p/a Stichting Geschillencommissies Onderwijs
Postbus 85191
3508 AD Utrecht**

Wat doe je bij een klacht over ZAKEN, SITUATIES of MAATREGELEN? (artikel 5 van de klachtenregeling)

- Als je een klacht hebt over zaken, maatregelen of situaties (niet over examens), bijvoorbeeld over je presentie op school, toelating, het lesprogramma, de organisatie van de BPV, lokalen, hygiëne, roosters etc. spreek je met je studieloopbaanbegeleider. Deze persoon dient je binnen 5 werkdagen antwoord te geven of door te verwijzen.
- Als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht ga je vervolgens naar je opleidingsmanager. De klacht dient binnen 5 werkdagen te worden ingediend en je dient binnen 5 werkdagen antwoord te krijgen.
- Daarna kan je vervolgens naar de unitdirecteur. Een klacht bij de unitdirecteur dien je schriftelijk (per brief) in binnen vijf werkdagen. De brief bevat de punten genoemd onder het kopje Hoe dien ik een klacht in. Het besluit van de unitdirecteur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan je meegedeeld.
- En als je het niet eens bent met de beslissing van de unitdirecteur kun je tenslotte schriftelijk binnen 10 werkdagen in beroep gaan tegen de beslissing van de unitdirecteur bij het College van Bestuur. Het beroepschrift dient te voldoen aan de vereisten die worden genoemd onder het kopje "Hoe dien ik een klacht in". Een beroep over een besluit van de unitdirecteur over toelating en plaatsing dient ook binnen 10 werkdagen na het bekendmaken van het besluit van de unitdirecteur bij het College van Bestuur te worden ingediend.

**Het beroepschrift stuur je naar
het College van Bestuur van het Nova College
t.a.v. de secretaris van het College van Bestuur
Postbus 2110,
2022 CC Haarlem.**

5. Als je niet eens bent met het besluit van het College van Bestuur kan je schriftelijk in beroep gaan bij de klachtencommissie van het Nova College. De brief bevat de punten genoemd in artikel 11 van de klachtenregeling. Het besluit van het College van Bestuur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan je meegedeeld.
De klacht stuur je naar:

**De onafhankelijke klachtencommissie van het Nova College
t.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
Postbus 2110
2002 CC Haarlem**

Wat doe je bij een klacht over PERSONEN ? (artikel 5 van de klachtenregeling)

1. Als je een klacht hebt over personen (niet over vertrouwelijke zaken), bespreek je de klacht eerst zo snel mogelijk met de persoon zelf.
2. Als dat niet helpt of als dat té moeilijk voor je is, kun je met de klacht naar de studieloopbaanbegeleider. Dit doe je zo snel mogelijk. Deze laatste persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.
3. Als deze het probleem niet kan oplossen kun je naar de opleidingsmanager. Dit doe je weer zo snel mogelijk. Deze persoon geeft je weer binnen 5 werkdagen antwoord of verwijst je door.
4. Als de klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je je klacht schriftelijk binnen 5 werkdagen indienen bij de unitdirecteur. De klacht dient de punten te bevatten genoemd onder het kopje Hoe dien ik een klacht in. Binnen 10 werkdagen krijg je te horen wat de beslissing is over je klacht. Dit besluit wordt door de unitdirecteur schriftelijk aan je meegedeeld.
5. En als je het niet eens bent met de beslissing van de unitdirecteur kun je tenslotte schriftelijk binnen 10 werkdagen in beroep gaan tegen de beslissing van de unitdirecteur bij het College van Bestuur. Het beroepschrift dient te voldoen aan de vereisten die worden genoemd onder het kopje "Hoe dien ik een klacht in".

Het beroepschrift stuur je naar:
**het College van Bestuur van het Nova College
t.a.v. de secretaris van het College van Bestuur.
Postbus 2110
2002 CC Haarlem**

6. Als je niet eens bent met het besluit van het College van Bestuur kan je schriftelijk in beroep gaan bij de klachtencommissie van het Nova College. De brief bevat de punten genoemd in artikel 11 van de klachtenregeling. Het besluit van het College van bestuur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan je meegedeeld.

De klacht stuur je naar:

**De onafhankelijke klachtencommissie van het Nova College,
t.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie,
Postbus 2110,
2002 CC Haarlem**

Samenvattend:

A. Zaken, situaties of maatregelen (bijv. lessen, aanwezigheid, roosters, locaties, hygiëne, lestijden)

B. Personen (bv. medecursist, medewerker),

Voor de procedures van A en B geldt samenvattend:

<u>Bij wie</u>	<u>Hoe</u>	<u>Termijn¹</u>	<u>Antwoord</u>
Sib-er	mondeling	5 werkdagen	5 werkdagen
Opleidingsmanager	mondeling	5 werkdagen	5 werkdagen
Unitdirecteur	schriftelijk	5 werkdagen	10 werkdagen
College van Bestuur	schriftelijk	10 werkdagen	10 werkdagen
Klachtencommissie	schriftelijk	10 werkdagen	afhankelijk van de procedure

Wat doe je bij een klacht over TOETSEN OF EXAMENS ?

1. Als je een klacht hebt over een toets of examen, probeer je deze eerst te bespreken met de docent/examinator die verantwoordelijk is voor het examen. Dit doe je zo snel mogelijk. Binnen 5 werkdagen dien je antwoord te krijgen.
2. Als deze het probleem niet kan oplossen, dien je schriftelijk (via een brief) een klacht in bij de examencommissie van jouw unit. De brief bevat de punten genoemd onder het kopje Hoe dien ik een klacht in. De klacht dien je binnen 5 werkdagen in na het bekendmaken van de beslissing over de toets/examen. Je dient binnen 10 werkdagen schriftelijk antwoord te krijgen of, als er een hoorzitting is geweest, zo snel mogelijk daarna.
3. Als je het niet eens bent met de beslissing van de examencommissie kun je schriftelijk (via een brief) in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de Examens. Dit dient binnen 10 werkdagen te gebeuren vanaf de dag na de beslissing van de Examencommissie. In spoedeisende zaken kun je direct in beroep gaan bij de Commissie van Beroep voor de examens. Deze onafhankelijke commissie stelt een onderzoek in en deelt haar beslissing zo snel mogelijk mee aan alle betrokkenen. Een beroep bij de Commissie van Beroep voor de Examens richt je aan:

**De Commissie van Beroep voor de Examens
t.a.v. de bestuurssecretaris van het College van Bestuur,
Postbus 2110,
2002 CC Haarlem**

4. Bij de unit VAVO kunnen cursisten hun klacht ook melden bij
Toezicht Examens,
**Inspecteur Volwassenenonderwijs,
RIK Utrecht,
Postbus 2730,
3500 GS UTRECHT.**

C. Examensituaties.

<u>Bij wie</u>	<u>Hoe</u>	<u>Termijn</u>	<u>Antwoord</u>
Docent/examinator	mondeling	10 werkdagen	5 werkdagen
Examencommissie	schriftelijk	3 werkdagen	5 werkdagen
Commissie van Beroep Voor de examens	schriftelijk	10 werkdagen	20 werkdagen

¹ De termijnen vloeien voort uit de termijnen genoemd in de klachtenroute .
Klachtenregeling Nova College
Vastgesteld door College van Bestuur d.d. 8 juni 2010

Is er nog iets onduidelijk voor je?

Voor vragen over deze klachtenroute kun je je richten tot de opleidingsmanager, de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

De Klachtenroute en alle overeenkomsten en reglementen kun je vinden op Nova Portal en op de website van het Nova College (novacollege.nl)

Onvoorziene klachten

In gevallen waarin deze klachtenroute niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

Statuut Vertrouwenspersonen.

Artikel 1 Aanstelling en taak contactpersoon

Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. Voor cursisten is de contactpersoon de studieloopbaanbegeleider.

Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen per regio, bij voorkeur een mannelijke en een vrouwelijke, die functioneren als aanspreekpunt.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontheft de vertrouwenspersoon van zijn functie.
3. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor leden van het Nova College die (homo) seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten of discriminatie ervaren hebben. Hij/zij zorgt voor opvang en verdere begeleiding van de klager.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling in de in lid 3 genoemde gevallen een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht het College van Bestuur in te lichten, wanneer er een vermoeden is van een zedendelict met een minderjarige.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
9. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De vertrouwenspersoon brengt in dringende gevallen het College van Bestuur van de gebeurtenissen op de hoogte. Indien de melder zijn persoonsgegevens geheim wenst te houden, informeert de vertrouwenspersoon het College van bestuur op zodanige wijze dat de informatie niet tot personen herleidbaar is.
11. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Namen van klagers en aangeklaagden worden hierbij niet genoemd

Artikel 3 Taak in het kader van de klokkenluidersregeling van het Nova College

De vertrouwenspersoon begeleidt de melder die als zodanig is beschreven in de klokkenluidersregeling.

De vertrouwenspersonen hebben een eigen site op Nova Portal.