

AUTEUR

Juridische Zaken

STATUS

Instemming CvB en Studentenraad

DATUM

04-04-2018

Klachtenregeling Studenten Zadkine

1. Inleiding

Vanaf 1 augustus 2017 is het klachtrecht voor het mbo van kracht. Het klachtrecht is wettelijk verankerd in artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web). De bepalingen over de klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn leidend voor de klachtenbehandeling in het mbo.

Het wettelijke klachtrecht dat per 1 augustus 2017 in werking is getreden, is niet alleen van toepassing op studenten, maar ook op aspirant studenten, oud studenten, bedrijven, personeel en derden. Deze klachtenregeling ziet toe op klachten van studenten, aspirant studenten, ouders en of verzorgers van minderjarige (ex) studenten. Er is een aparte klachtenregeling voor personeel. Omwille van de leesbaarheid wordt in dit document alleen over 'de student' gesproken.

Het is goed dat studenten in het mbo vanaf 1 augustus 2017 het wettelijk recht hebben om een klacht in te dienen. Maar het is beter een formele klacht te voorkomen door gevoelens van ontevredenheid in een vroeg stadium te bespreken en in goed onderling overleg tot een oplossing te komen. Formele klachtenprocedures hebben vaak een onbevredigende uitkomst; ze zijn tijdrovend en mede daardoor minder toegankelijk dan een informele oplossing. Ook verstevigt (of herstelt) een open gesprek over problemen die er spelen de vertrouwensrelatie tussen school en student.

Zadkine kiest met deze klachtenregeling voor een afhandeling van klachten die in eerste instantie gebaseerd zal zijn op bemiddeling in de informele fase.

Het feit dat Zadkine kiest voor bemiddeling doet niets af aan het recht van de student om middels de klachtenregeling te kiezen voor een formeel traject.

Voordat de student een formele procedure wil starten om tot een oplossing te komen van zijn probleem, kan er eerst een informele bemiddelingsfase in gang worden gezet met als doel te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht en/of bezwaar. Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kan de student overgaan tot het indienen van een formele klacht en/of bezwaar. De student kan echter ook zonder bemiddeling al een klacht indienen. Dan kan bemiddeling een onderdeel zijn van de formele afhandeling binnen de lopende termijn van uiterlijk tien onderwijsweken. Zadkine heeft klachtencoördinatoren die de studenten begeleiden bij klachten en samen kijken naar de gewenste oplossing en aan de hand daarvan adviseren welke procedure het beste kan worden gevolgd.

Klachten die betrekking hebben op ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, agressie en geweld en discriminatie) worden, nadat vertrouwenspersoon op school er mee aan de slag is gegaan en de uitkomst niet naar tevredenheid is van de klager, doorverwezen naar de (landelijke) klachtencommissie voor ongewenst gedrag. Voor deze klachten geldt een aparte regeling.

De klachtenprocedure is online te vinden via <https://www.zadkine.nl/klachten>.

2. Klachtenbemiddeling

- 1) Bij een klacht kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan alleen als de student daarin toestemt. Vertraging van de afhandeling van de klacht wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken.
- 2) De klachtencoördinator bemiddelt in eerste instantie bij een klacht tussen de student en de opleiding(in de praktijk is dat veelal de teamleider). Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de opleiding en vraagt de student zo nodig om een verdere toelichting.
- 3) Met de student en de teamleider van de opleiding maakt de klachtencoördinator afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen. De termijn voor bemiddeling is maximaal 2 schoolweken.
- 4) De klachtencoördinator voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de student daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De klachtencoördinator doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
- 5) Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd.
- 6) Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de klachtencoördinator daarvan schriftelijk verslag uit. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder.
- 7) **Als het niet lukt om met de betrokkenen bij een klacht er met bemiddeling uit te komen, dan kan de student bezwaar maken bij de (interne) bezwarencommissie en daarna in beroep bij de Beroepscommissie Deelnemers Zadkine.**

3. Formele Klachtenprocedure

De klachtenprocedure ziet er in de formele fase als volgt uit:

A. Bezwaarfase

Wanneer klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan hij of zij binnen twee onderwijsweken bezwaar maken bij de examencommissie voor zaken betreffende examens en toetsen en bij de bezwarencommissie van het betreffende college voor overige zaken. **Zowel de klager als verweerder krijgen de gelegenheid:**

- hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
- zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

De bezwarencommissie dan wel de examencommissie doet binnen twee onderwijsweken een uitspraak. De bezwarencommissie dan wel de examencommissie verkort deze termijn, indien het belang van de deelnemer onevenredig geschaad wordt. De uitspraak wordt op schrift gesteld en aan belanghebbenden toegestuurd. In de uitspraak wordt opgenomen dat de klager de mogelijkheid heeft om in beroep te gaan bij de Beroepscommissie Deelnemers Zadkine.

B. Beroepsfase

- 1) Het beroepschrift wordt door de student schriftelijk en gemotiveerd bij de Beroepscommissie Deelnemers Zadkine ingediend, ter attentie van de voorzitter. Dit kan per brief en digitaal. De klacht bevat tenminste:
 - a) NAW gegevens van klager
 - b) Dagtekening
 - c) De opleiding die de klager volgt
 - d) Een omschrijving van de klacht
 - e) Handtekening
 - f) Het bestreden besluit

- 2) Na de ontvangst van het beroep, beoordeelt de beroepscommissie of het beroep ontvankelijk is. Als het beroep niet-ontvankelijk is, dan wordt de student hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. **Voor de klachten die wel ontvankelijk zijn gaat de procedure als volgt verder:**
- 3) De student krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het beroepschrift een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de commissie is. Het beroep wordt in principe binnen tien weken afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. Verder uitstel kan alleen als de klager daar schriftelijk mee instemt.
- 4) De commissie analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de commissie de procedure voort.
- 5) De commissie stelt de student in de gelegenheid in beslotenheid het beroep mondeling toe te lichten. De student kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 6) De commissie stelt de verweerder in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De verweerder kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze. Het mondeling verweer kan van tevoren met een schriftelijk verweer worden onderbouwd.
- 7) De hoorzitting wordt in aanwezigheid van zowel klager als verweerder gehouden, tenzij één van de partijen dit bezwaarlijk acht.
- 8) De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
- 9) Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reserve lid van de commissie.
- 10) De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
- 11) De beraadslagingen van de commissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De commissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.
- 12) De commissie brengt een verslag van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit verslag gaat vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen van de commissie aan het bevoegd gezag. Als het bevoegd gezag afwijkt van het advies, wordt het advies van de commissie meegezonden. Het bevoegd gezag stuurt het de uitspraak met bevindingen van de commissie en de conclusies naar de student.
- 13) De uitspraak wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de commissie is een advies. Het is geen bindend advies omdat het bevoegd gezag van het advies mag afwijken mits dit wordt gemotiveerd. Als de student na het afhandelen van de klacht niet tevreden is, kan de student altijd naar de rechter stappen.
- 14) De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document.
- 15) De commissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en verweerders worden in dit verslag niet genoemd.
- 16) De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de klachtencommissies worden door de school actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.
- 17) De commissie wordt administratief ondersteund door een coördinator die het proces monitort en klager en verweerder voorziet van informatie.