

Klachtenprocedure ROC Menso Alting

Ben je het niet eens met de gang van zaken of loop je tegen dingen aan wat je beperkt in je studie hier op school? Probeer dat dan eerst op te lossen door te overleggen met de persoon die het aangaat, of met de persoon die je daarvoor het meest geschikt vindt. Als dat niet lukt kun je de studentconsulent raadplegen. De studentconsulenten in onze school zijn mevr. Rita van Eerden en dhr. Bert Helder.

De bemiddelingspoging door de studentconsulent

De studentconsulent gaat samen met de student op zoek naar een oplossing voor het probleem wat is ontstaan. Deze studentconsulent staat de student bij en is op de hoogte van zijn rechten en plichten. De student maakt afspraken met de studentconsulent m.b.t. de planning en duur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk, vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.

- De studentconsulent 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 studentconsulent doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
- Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de klachtencommissie.

Als de student niet tevreden is met de oplossing die uit dat onderzoek komt, dan kan de student een officiële klacht indienen. Hoe de procedure loopt staat hieronder beschreven. De procedure staat ook op de website: www.mensoaltinggroningen.nl.

De klachtenprocedure

- **Indienen klacht die betrekking heeft op gedragingen van mensen of de school**

De klacht dien je schriftelijk en gemotiveerd in bij de klachtencommissie, ter attentie van de voorzitter. Dit kan per brief en/ of digitaal. Als je het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, dan kan je de hulp inroepen van de studentconsulent die je heeft ondersteund in de bemiddelingspoging.

De klachtencommissie bestaat uit: een afdelingsmanager, een onderwijskundige en de managementsecretaresse.

- **Klacht over examinering**

Een klacht over de examinering moet je schriftelijk indienen bij de Commissie van Beroep voor examens, ter attentie van de voorzitter. Dit kan per brief en/of digitaal. Als je het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, dan kan je de hulp inroepen van de studentconsulent die je heeft ondersteund in de bemiddelingspoging.

De Commissie van Beroep voor Examens bestaat uit de volgende personen: Dhr. P.H. Holsappel - voorzitter (directeur in het voortgezet onderwijs), Mw. S. Schuringa - lid (onderwijskundige voortgezet onderwijs), Dhr. B. Veuger - lid (directeur in het mbo).

Op een schriftelijke klacht moet in ieder geval het volgende staan:

- je naam en adres
- de opleiding die je volgt
- de datum
- je handtekening
- de omschrijving van je klacht

Vanaf het moment dat de klacht schriftelijk is ingediend, beginnen de formele termijnen voor het afhandelen van een klacht te lopen.

Mondelinge klacht

Als een klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht eerst schriftelijk worden bevestigd, zodat duidelijk beschreven staat om welke klacht het gaat.

Ontvangst van de klacht

Na de ontvangst van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie/ Commissie van Beroep voor examens of de klacht ontvankelijk is, met andere woorden of de klacht geldig is en in behandeling genomen kan worden. In de Algemene wet bestuursrecht is een aantal redenen opgenomen waardoor een klacht niet behandeld hoeft te worden, dit zijn o.a.

- Er is al een soortgelijke klacht ingediend
- Als de gedraging (waarover de klacht gaat) langer dan een jaar geleden is.
- Als er al een procedure bij een civiele rechter loopt.

Als de klacht niet in behandeling genomen wordt, dan wordt de student hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de klachten die wel ontvankelijk zijn gaat de procedure als volgt verder:

De procedure

De student krijgt **binnen vijf werkdagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling (in naam) van de klachtencommissie/ Commissie van Beroep is. De klacht wordt in principe **binnen tien weken afgehandeld**. De klacht kan vier weken worden verdaagd. Verder uitstel kan alleen als de student daar schriftelijk mee instemt.

De klachtencommissie/ Commissie van Beroep voor examens analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de commissie de procedure voort. Lichtere klachten kunnen, na overleg van de commissie, ook door één lid van de commissie worden afgehandeld.

- De commissie stelt de student in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 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.
- De commissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag, de directeur van ROC Menso Alting. In dit rapport staat een advies en eventuele aanbevelingen van de commissie aan de directeur. De directeur neemt op basis van het rapport een besluit. Daarna stuurt de directeur het rapport van bevindingen van de commissie en haar besluit naar de student. Het besluit van de directeur wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld.

Als de student, na het afhandelen van de klacht niet tevreden is, kan hij altijd naar de rechter stappen.

Stroomschema Klachtenprocedure

Informele fase

Student heeft gesprekken met de studentconsulent om een probleem aan de orde te stellen.
De studentconsulent start de bemiddelingspoging door ingesprek te gaan met beide partijen.
De studentenconsulent legt een bemiddelingsvoorstel aan beide partijen voor.
De studentenconsulent koppelt de bemiddelingspoging schriftelijk terug aan de klachtencommissie.



Indienen formele klacht

Student is het niet tevreden met de uitkomst van de bemiddelingspoging en dient een officiële klacht in.
De student zorgt, eventueel met ondersteuning van de studentconsulent, voor een duidelijke beschrijving van de klacht.



Procedure klachtenbehandeling

Student ontvangt een bevestiging van de klachtencommissie / Commissie van beroep voor examens.
De klacht wordt onderzocht door de commissie.
Na uiterlijk 10 weken ontvangt de student van de directeur het rapport met de bevindingen van de commissie en haar besluit.



Civiele procedure

De student is niet tevreden met de uitkomst van de klachtenprocedure en stapt naar de rechter.