Klachtenreglement

Vastgesteld door het College van Bestuur : 18 – 09 – 2023
Instemming studentenraad : 21 – 09 – 2023

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bevoegd gezag	De stichting Regionaal Onderwijs Centrum Noordoost-Brabant.
Beroep of bezwaar	*Een beroep of bezwaar welke is gericht aan commissie van beroep voor de examens;*
Civielrechtelijk conflict	Een conflict op basis van een gesloten overeenkomst. Bijvoorbeeld het niet nakomen van een vrijwillige eigen bijdrage voor een excursie.
Directie	Een directeur of onderwijsmanager van een organisatieonderdeel van Stichting KW1C;
Examengeschil	Een geschil inzake examinering;
Formele klacht	Het indienen van een Klacht, Geschil of een Civielrechtelijk conflict. Zie ook probleem.
GAC	De Geschillen Advies Commissie als bedoeld in artikel 10 lid 2;
Geschil	Een geschil over een beslissing dan wel het niet nemen van een beslissing door het KW1C welke haar grondslag heeft in de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) en/of het maken, wijzigen of uitvoeren van afspraken ten aanzien van passend onderwijs als bedoeld in artikel 8.1.3a, tweede lid WEB;
Informele geschillenbeslechting	De mogelijkheid voor een student het KW1C om tezamen tot een oplossing voor een probleem te komen zonder dat een formele procedure wordt ingesteld.
Informele klacht	Een klacht welke wordt behandeld volgens de informele geschillenbeslechting
Instelling	Een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en beroepsonderwijs;
Klacht	Een klacht over een gedraging of uitlating.
KW1C	De stichting Regionaal Onderwijs Centrum Noordoost-Brabant, een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en beroepsonderwijs;
Overig geschil	Een geschil, niet zijnde een examengeschil
Probleem	De overkoepelende term voor klachten, geschillen en civielrechtelijke conflicten. Zie ook formele klacht.
Student	Een aanstaande, huidige of voormalige student, vavo-student, extraneus en/of een deelnemer;
Toegankelijke faciliteit	De faciliteit als bedoeld in artikel 3. Dit is het klachtenloket waar studenten terecht kunnen met al hun conflicten die zij met het KW1C hebben.
WEB	De Wet Educatie en Beroepsonderwijs

Artikel 2 Verbondenheid
Deze regeling is onlosmakelijk verbonden aan het bestuursreglement.

Artikel 3 Toegankelijke faciliteit
1. KW1C beschikt over een toegankelijke faciliteit.
2. De toegankelijke faciliteit is te benaderen via het 'Koningspunt' welke zich bevindt op de verschillende locaties van het KW1C.
3. De toegankelijke faciliteit is tevens te benaderen via klachten@kw1c.nl.

Artikel 4 Vertrouwenspersoon
1. KW1C kent interne en externe vertrouwenspersonen. Deze zijn terug te vinden op Mijn Kw1c - Hulppunt.
2. De student kan een vertrouwenspersoon benaderen op het moment dat de student met een probleem zit.
3. De vertrouwenspersoon kan de student ondersteunen bij het probleem door emotionele steun te bieden en de student te verwijzen naar het juiste loket om het probleem neer te leggen. Voor het indienen zie artikel 5, 6 en 7.
4. De vertrouwenspersoon neemt geen formele rol in binnen de klachtenprocedure. Met andere woorden de vertrouwenspersoon is onder geen beding de vertegenwoordiger en/of gemachtigde van de student.

Artikel 5 Indienen klacht, geschil of civielrechtelijke conflict
1. Indien de student het niet eens is met de wijze waarop de student is behandeld, met een besluit dat is genomen en/of een conflict heeft met KW1C kan de student dit voorleggen bij de toegankelijke faciliteit.
2. De toegankelijke faciliteit hoort het verhaal van de student aan en beoordeelt of sprake is van een klacht, geschil of civielrechtelijk conflict.
3. De toegankelijke faciliteit stelt vast of de student een formele klacht wenst in te dienen of eerst wil overgaan tot informele geschillenbeslechting.

Artikel 6 Informele geschillenbeslechting
1. KW1C heeft de voorkeur om problemen op te lossen door middel van informele geschillenbeslechting. KW1C is van mening dat veel problemen kunnen worden opgelost zonder dat het nodig om formele procedures op te starten. KW1C zal om die reden altijd proberen eerst het probleem op een informele wijze op te lossen. Uiteraard staat het de student vrij om direct gebruik te maken van de formele procedure.
2. Informele geschillenbeslechting houdt in dat het probleem dat de student ervaart wordt behandeld op het managementniveau dat erboven zit.
    a. Indien de student een probleem heeft met/over medestudenten en/of docenten en of beslissingen van het onderwijsteam dat dit wordt behandeld door de onderwijsmanager.
    b. Problemen met een onderwijsmanager worden behandeld door een directeur en problemen met een directeur worden behandeld door het College van Bestuur.
3. Problemen met het College van Bestuur komen niet in aanmerking voor informele geschillenbeslechting.
4. De informele geschillenbeslechting kan voortduren totdat het probleem is opgelost of de student een formele procedure opstart.
    a. KW1C heeft de wens dat de informele geschillenbeslechting in de regel niet te lang duurt. Daarom is het wenselijk om binnen acht weken na het indienen een informele klacht tot een oplossing te komen.
5. Het resultaat van de informele geschillenbeslechting wordt bevestigd aan alle partijen die hieraan hebben deelgenomen.
6. Indien gebruik wordt gemaakt van informele geschillenbeslechting heeft KW1C de plicht om de student uiterlijk zes weken voor het verlopen van een termijn voor het indienen van een formele klacht de student hiervan op de hoogte te stellen.

7. Mocht KW1C haar verplichting op grond van lid 5 niet zijn nagekomen is een eventuele termijnoverschrijding die daaruit voortvloeit verschoonbaar. Dit houdt in dat ondanks het feit dat de student te laat is met het indienen, KW1C de klacht alsnog formeel in behandeling zal nemen en niet zal zeggen dat de student te laat is.
8. Informele geschillenbeslechting kan niet worden opgestart bij een bezwaar of beroep tegen een beslissing van de examencommissie.
9. Informele geschillenbeslechting kan niet worden opgestart bij een beroep tegen een negatief bindend studieadvies.

Artikel 7 Formele procedure

1. Indien de student besluit een formele klacht in te dienen, geldt als indieningsdatum van de klacht het moment waarop de student dit heeft aangegeven bij de toegankelijk faciliteit of de datum waarop de student dit heeft aangegeven in het kader van de informele geschillenbeslechting.
2. Indien in het kader van de informele geschillenbeslechting een student aangeeft dat zij een formele klacht wenst in te dienen is de persoon die belast was met de informele geschillenbeslechting verplicht dit per direct door te geven aan toegankelijk faciliteit.
3. De toegankelijke faciliteit bevestigt de ontvangst van de formele klacht en zendt deze samen met de datum van ontvangst door naar de bevoegde commissie.
4. Indien de formele klacht op een andere plek dan de toegankelijke faciliteit is binnengekomen dan is men verplicht om de formele klacht door te sturen naar de toegankelijke faciliteit.
5. Indien de toegankelijke faciliteit een formele klacht naar het verkeerde orgaan of commissie heeft gestuurd, dient deze per omgegane de formele klacht terug te sturen onder vermelding van het juiste orgaan of commissie.
6. Het is niet mogelijk om een formele klacht direct bij een orgaan of commissie in te dienen. Alle formele klachten dienen eerst te worden ingediend bij de toegankelijke faciliteit.

Artikel 8 Inhoud formele klacht bij toegankelijke faciliteit

1. De student dient in ieder geval de onderstaande informatie te verstrekken aan de toegankelijke faciliteit voordat een formele klacht wordt doorgezet:
    a. De naam, adres en studentnummer van de student die de formele klacht indient.
    b. Indien aanwezig, een kopie van de beslissing waartegen een formele klacht wordt ingediend.
    c. Een omschrijving van de formele klacht, de gronden en een toelichting op de gronden die worden aangevoerd.

Artikel 9 Geschillen inzake examinering

1. Indien een student het niet eens is met een beslissing inzake de examinering door de onderwijsafdeling dan kan de student hier een klacht indienen bij de examencommissie conform het examenreglement.
    a. De toegankelijke faciliteit stuurt in dit geval de klacht door naar de juiste examencommissie.
2. Indien een student een bezwaar of beroep wil instellen tegen een beslissing van de examencommissie dient dit te gebeuren bij de Commissie van Beroep voor de Examens.
    a. De toegankelijke faciliteit stuurt de klacht door naar beroepscommissie@kw1c.nl.
3. Tegen het besluit van de Commissie van Beroep voor de Examens staat binnen zes weken beroep open bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Artikel 10 Overige geschillen

1. Overige geschillen zijn geschillen over een besluit van KW1C waar de grondslag van het besluit terug te vinden is in de Wet educatie en beroepsonderwijs. Enkele voorbeelden hiervan zijn:
    a. Het besluit om een toekomstige student wel of niet aan te nemen.
    b. Het besluit om een student te verwijderen van het KW1C.

c. Het besluit waarin de afspraken inzake het passend onderwijs worden vastgelegd.

2. Indien een student een overig geschil aanhangig maakt is de geschillenadviescommissie bevoegd om hiervan kennis te nemen.
    a. De toegankelijke faciliteit stuurt de klacht door naar klachten@kw1c.nl.
3. KW1C is verplicht om in dergelijke besluiten een rechtsmiddelenclausule op te nemen waarin staat hoe en binnen welke termijn een student bezwaar kan indienen.
4. Nadat de klacht is behandeld komt de geschillenadviescommissie met een advies welke is gericht aan het Bevoegd gezag.
5. Het Bevoegd gezag neemt binnen tien weken na ontvangst van een geschil een besluit over de gegrondheid van het geschil en de eventueel te nemen maatregelen.
    a. Indien sprake is van onverwijlde spoed conform artikel 7.5.7. lid 5 WEB neemt het bevoegd gezag binnen vier weken een besluit.
6. Tegen het besluit van het College van Bestuur staat binnen zes weken beroep open bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Artikel 11 Civielrechtelijke conflicten

1. Indien een formele klacht ziet op een civielrechtelijk conflict is het niet mogelijk naar een klachtencommissie te worden verwezen. De student dient in een dergelijk geval de informele geschillenbeslechting conform artikel 5 te volgen en mocht dit geen bevredigende uitkomst bieden dan zal de student een civiele rechtszaak moeten starten.
2. De student kan inzake civielrechtelijke geschillen worden doorverwezen naar de bedrijfsjurist via het emailadres b.bommel@kw1c.nl.

Artikel 12 Klachten

1. Een klacht ziet op een gedraging of een bejegening in de meeste brede zin van het woord, enkele voorbeelden zijn:
    a. Grensoverschrijdend gedrag.
    b. Het niet of onvoldoende verstrekken van (relevante) informatie.
    c. Het niet beschikbaar zijn van een BPV plaats.
    d. Een onjuiste bejegening door een student of medewerker.
2. Inzake grensoverschrijdend gedrag gaat het hierbij om de vraag wat de student zelf als grensoverschrijdend ervaart. Wat voor de één niet grensoverschrijdend is kan voor de ander wel als grensoverschrijdend worden ervaren. Enkele voorbeelden waar men aan kan denken bij grensoverschrijdend gedrag zijn:
    a. intimiderend gedrag zoals overmatige controle uitoefenen, onder druk zetten of bang maken,
    b. discriminatie,
    c. racisme,
    d. pesten,
    e. uitsluiten,
    f. fysiek geweld,
    g. seksuele intimidatie en seksueel misbruik.
3. Indien een klacht wordt ingediend informeert de toegankelijke faciliteit bij de student of de student gebruik wenst te maken van de diensten van een interne vertrouwenspersoon. Indien de student dit wenst neemt de toegankelijke faciliteit contact op met een vertrouwenspersoon en brengt de student in contact met de vertrouwenspersoon.
    a. De toegankelijke faciliteit geeft in ieder geval de contactgegeven van een interne vertrouwenspersoon mee aan de student.
4. Klachten inzake grensoverschrijdend gedrag, niet zijnde seksueel grensoverschrijdend gedrag worden behandeld door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van stichting Onderwijsgeschillen.
5. Klachten inzake seksuele intimidatie en seksueel misbruik worden extern behandeld door Stichting Onderwijsgeschillen: https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/klachten-en-bezwarencommissie-mbo-en-ho/.

a. reglement van deze commissie is terug te vinden op: https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/klachten-en-bezwarencommissie-mbo-en-ho/reglement/.
b. De toegankelijke faciliteit kan een klacht doorsturen naar Onderwijsgeschillen als de student hier expliciet toestemming voor heeft gegeven.

6. Nadat de klacht is behandeld komt de commissie met een advies welke is gericht aan het Bevoegd gezag. Het Bevoegd gezag neemt binnen zes weken een besluit over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
7. Tegen een besluit van het Bevoegd gezag staat de rechtsgang naar civiele rechter open.

Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Mocht in uitzonderlijke gevallen de uitleg van dit reglement in een specifiek geval tot onredelijke uitkomsten leiden dan heeft het College van Bestuur de bevoegdheid om van het reglement af te wijken.