

Klachtenregeling

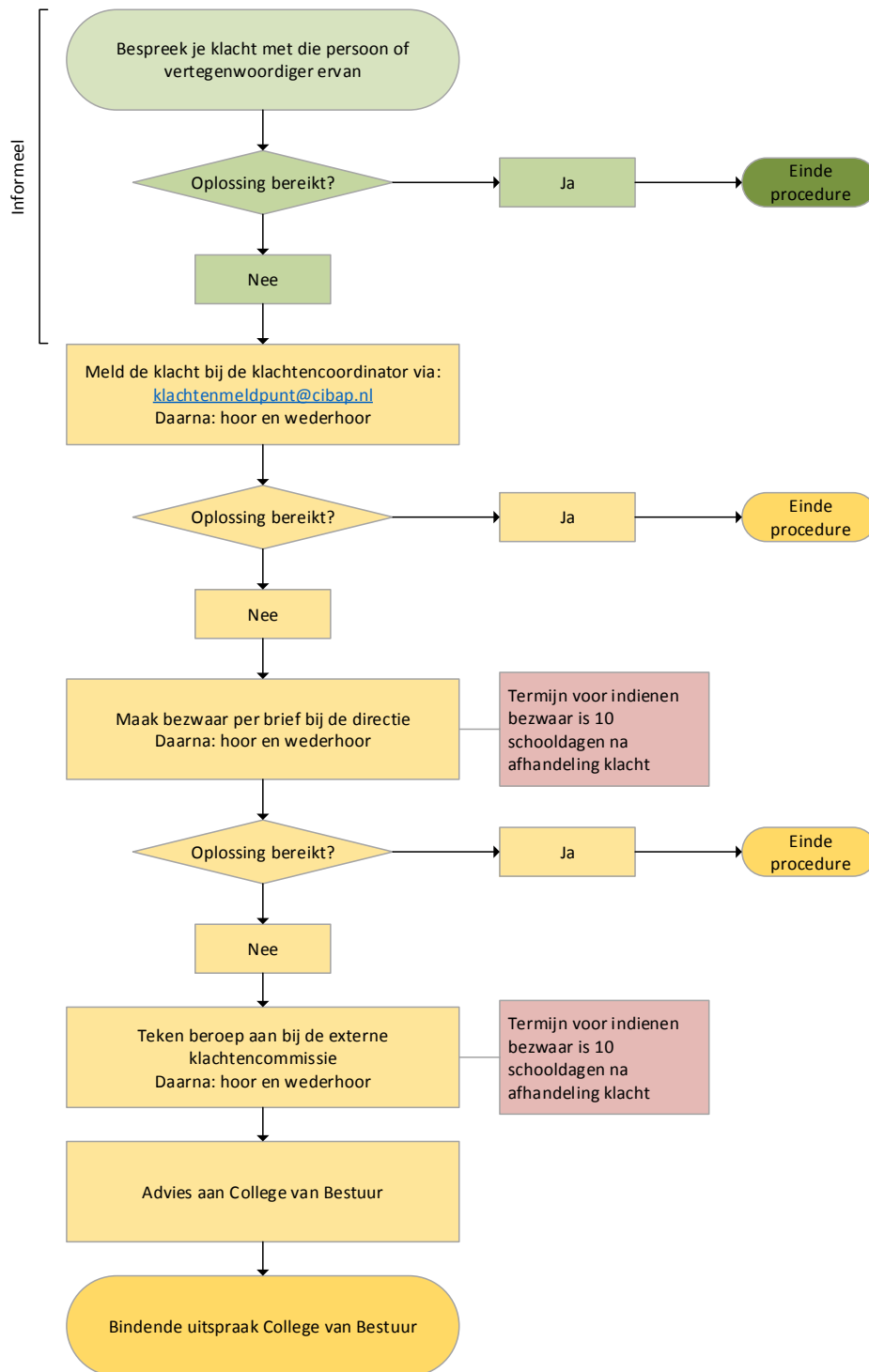
1 oktober 2017

dt-17-251

Inhoud

Processchema klacht over communicatie, begeleiding, schoolbeleid	3	
Uitwerking processchema klacht over communicatie, begeleiding, schoolbeleid		4
Processchema klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag	6	
Uitwerking processchema Klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag	7	
Processchema klacht over examinering		9
Uitwerking processchema klacht over examinering		10
Namen, adressen en meer informatie		11

Klacht over communicatie, begeleiding, schoolbeleid



01-10-2017

Klacht over communicatie, begeleiding, schoolbeleid

1. Informeel/formeel

Een student of medewerker met een probleem kan direct een formele klacht indienen. Maar hopelijk is dat niet nodig en kan het eerst informeel worden opgelost. Daarvoor gaan de direct betrokkenen met elkaar in gesprek. Indien nodig wordt hierbij de teammanager of andere direct leidinggevende ingeschakeld. Als deze informele bemiddelingspoging niet lukt, kan de student/medewerker alsnog overgaan tot het indienen van een formele klacht en/of bezwaar.

2. Indienen formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de klachtencoördinator via klachtenmeldpunt@cibap.nl. Als de klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht alsnog schriftelijk worden bevestigd.

Na ontvangst van de klacht wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor klachten die wel ontvankelijk zijn, gaat de procedure als volgt verder.

De indiener krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn. De klacht wordt in principe binnen tien weken afgehandeld.

Bemiddeling door direct leidinggevende

De klachtencoördinator analyseert een klacht op zwaarte en belang. Bij een zware klacht wordt de procedure voortgezet bij stap 3. Bij een klacht met een lichter karakter wordt ingezet op bemiddeling door de direct leidinggevende. Dit kan alleen als de indiener van de klacht daarmee instemt.

Bij bemiddeling voeren de leidinggevende van de medewerker en de klachtencoördinator samen een gesprek met betrokkenen. Bij voorkeur vindt het gesprek met indiener en verweerder gezamenlijk plaats. Het wordt apart georganiseerd als de indiener hierop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. Tijdens dit laatste gesprek doet de leidinggevende of de klachtencoördinator een voorstel om eruit te komen.

Als beide partijen akkoord gaan met het voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan het DT (directieteam).

3. DT (directieteam)

Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de klachtencoördinator schriftelijk verslag uit aan het directieteam (DT). Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder. De student of medewerker kan ook zelf rechtstreeks bezwaar maken bij het DT. De termijn voor het indienen van het bezwaar is 10 schooldagen nadat het aanvankelijke voorstel is gedaan.

De directeur Onderwijs & Organisatie stelt namens het DT de student of medewerker in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student of medewerker kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.

De directeur Onderwijs & Organisatie stelt namens het DT 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.

Het DT kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit.

Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de directieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling, treedt deze tijdelijk terug.

Na het horen van alle betrokkenen draagt de directie een oplossing aan.

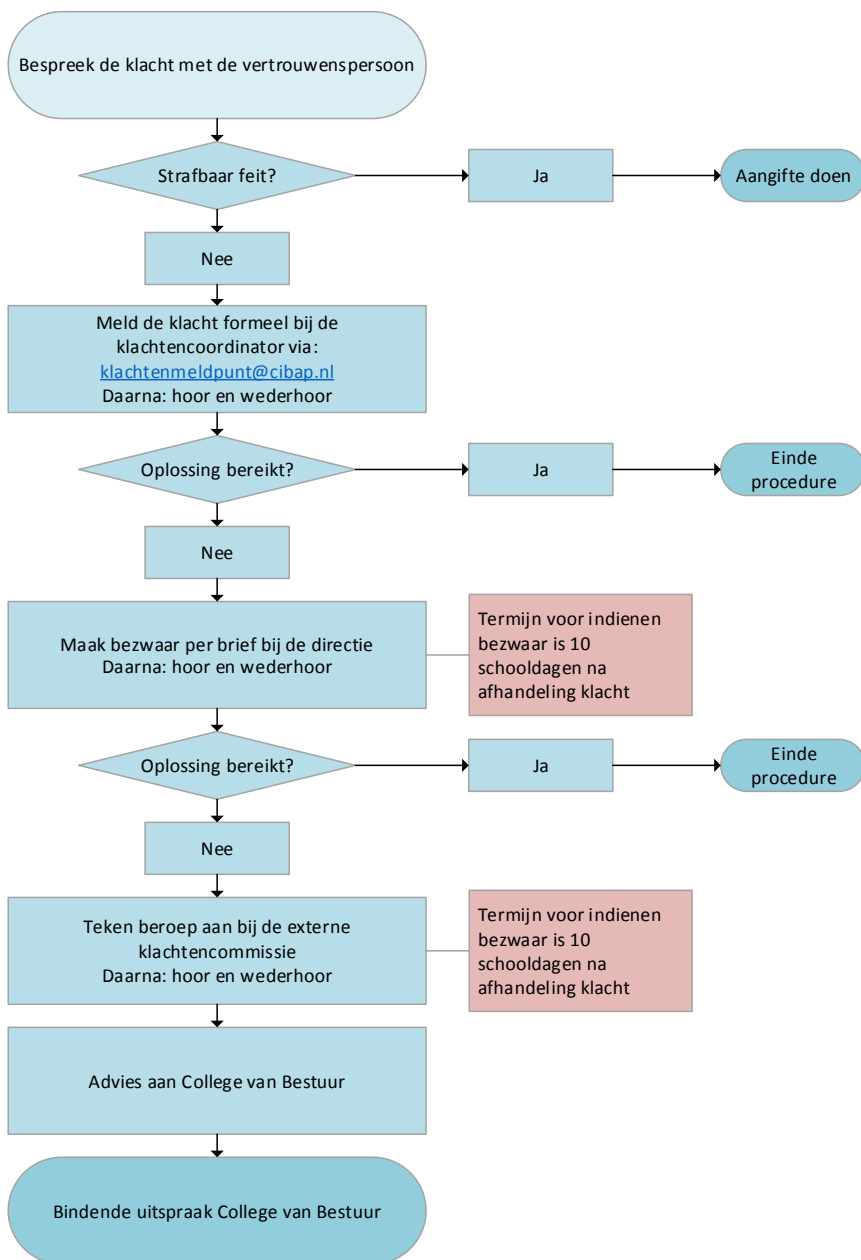
4. Externe klachtencommissie

Als de indiener niet akkoord gaat met de aangedragen oplossing kan hij/zij de klacht melden bij een externe klachtencommissie. Cibap is aangesloten bij de geschillencommissies bijzonder onderwijs.

(www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl). De termijn voor het indienen van de klacht is 10 schooldagen na afhandeling van de klacht door het DT.

De geschillencommissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit rapport gaat vergezeld met een advies en eventuele aanbevelingen. 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.

klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag



01-10-2017

Klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag

1. Vertrouwenspersoon

Pesten, agressie, geweld, discriminatie en seksuele intimidatie zijn een bedreiging voor de sociale veiligheid van individuen of groepen. Wanneer de sociale veiligheid wordt aangetast, kan een student of medewerker zich melden bij een van de vertrouwenspersoon van Cibap. Dat zijn Hans Voerman en Claudia Vosselman, beiden van Bureau Student Support (verwijzing intranet). De vertrouwenspersoon helpt en begeleidt verder in het traject. Wanneer het vermoeden bestaat dat er een strafbaar feit is gepleegd, helpt de vertrouwenspersoon om aangifte te doen bij de politie. Als de student of medewerker het wil, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht.

2. Indienen formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de klachtencoördinator via klachtenmeldpunt@cibap.nl. Als de klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht alsnog schriftelijk worden bevestigd.

Na ontvangst van de klacht wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor klachten die wel ontvankelijk zijn, gaat de procedure als volgt verder.

De indiener krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn. De klacht wordt in principe binnen tien weken afgehandeld.

Bemiddeling door direct leidinggevende

De klachtencoördinator analyseert een klacht op zwaarte en belang. Bij een zware klacht wordt de procedure voortgezet bij stap 3. Bij een klacht met een lichter karakter wordt ingezet op bemiddeling door de direct leidinggevende. Dit kan alleen als de indiener van de klacht daarmee instemt.

Bij bemiddeling voeren de leidinggevende van de medewerker en de klachtencoördinator samen een gesprek met betrokkenen. Bij voorkeur vindt het gesprek met indiener en verweerder gezamenlijk plaats. Het wordt apart georganiseerd als de indiener hierop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. Tijdens dit laatste gesprek doet de leidinggevende of de klachtencoördinator een voorstel om eruit te komen.

Als beide partijen akkoord gaan met het voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan het DT (directieteam).

3. DT (directieteam)

Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de klachtencoördinator schriftelijk verslag uit aan het directieteam (DT). Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder. De student of medewerker kan ook zelf rechtstreeks bezwaar maken bij het DT. De termijn voor het indienen van het bezwaar is 10 schooldagen nadat het aanvankelijke voorstel is gedaan.

De directeur Onderwijs & Organisatie stelt namens het DT de student of medewerker in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student of medewerker kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.

De directeur Onderwijs & Organisatie stelt namens het DT 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.

Het DT kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit.

Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de verweerder blijkt dat een van de directieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling, treedt deze tijdelijk terug.

Na het horen van alle betrokkenen draagt de directie een oplossing aan.

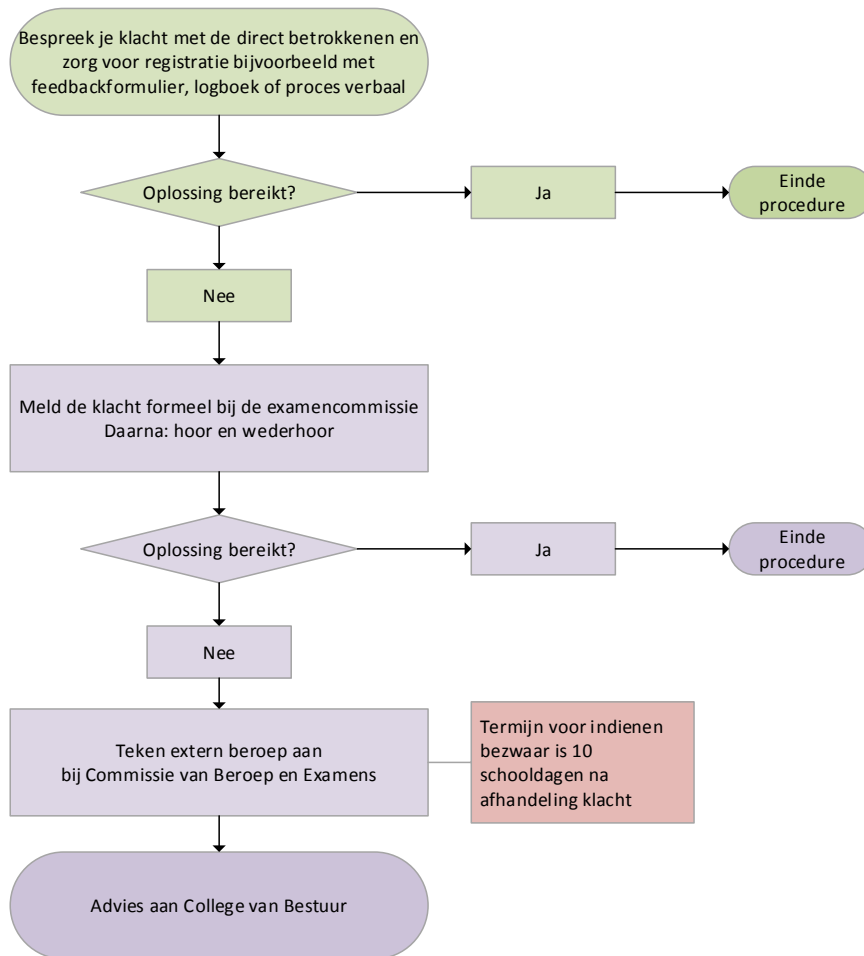
4. Externe klachtencommissie

Als de indiener niet akkoord gaat met de aangedragen oplossing kan hij/zij de klacht melden bij een externe klachtencommissie. Cibap is aangesloten bij de geschillencommissies bijzonder onderwijs.

(www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl). De termijn voor het indienen van de klacht is 10 schooldagen na afhandeling van de klacht door het DT.

De geschillencommissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit rapport gaat vergezeld met een advies en eventuele aanbevelingen. 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.

Klacht over examinering



01-10-2017

Klacht over examinering

1. Informeel/formeel

Een student met een probleem op het gebied van examinering kan direct een formele klacht indienen bij de examencommissie. Het kan bijvoorbeeld gaan over de gang van zaken tijdens het examen, of over de toegekende beoordeling. Het probleem kan ook eerst worden besproken met direct betrokkenen. Indien nodig wordt hierbij de teammanager of andere direct leidinggevende ingeschakeld. Als deze informele bemiddeling niet lukt, kan de student/medewerker alsnog overgaan tot het indienen van een formele klacht en/of bezwaar.

2. Indienen formele klacht bij de examencommissie

Een formele klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de examencommissie via examencommissie@cibap.nl. Als de klacht mondeling is ingediend, dan moet de klacht alsnog schriftelijk worden bevestigd. De termijn voor het indienen van een klacht is 15 werkdagen.

Na ontvangst van de klacht wordt bepaald of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor klachten die wel ontvankelijk zijn, gaat de procedure als volgt verder.

De indiener krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen er gelden, hoe de gang van zaken zal zijn. De klacht wordt in principe binnen 20 werkdagen afgehandeld.

De examencommissie analyseert een klacht op zwaarte en belang. Een klacht met een lichter karakter wordt behandeld door de secretaris en voorzitter van de examencommissie. Bij een klacht met een zwaarder karakter wordt de voltallige examencommissie betrokken.

De examencommissie onderzoekt het bezwaar en is bevoegd informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een besluit te komen. Indien nodig hoort de commissie de indiener en de verweerder, voordat zij een besluit neemt.

De commissie neemt uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van het bezwaar een besluit en stelt de student, de verweerder en het College van Bestuur hiervan schriftelijk op de hoogte.

Zolang de klacht in behandeling is, blijft het besluit waartegen de klacht gericht is, geldig.

3. Beroep bij commissie van beroep voor examens

De student die van mening is dat de klacht niet goed is afgehandeld of het niet eens is met het besluit van de examencommissie kan beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep voor examens. Deze commissie toetst of besluiten van de examencommissie dan wel door de examencommissie vastgestelde beoordelingen voldoen aan de wettelijke bepalingen, de bepalingen van het examenreglement en of besluiten zorgvuldig tot stand zijn gekomen.

De commissie verstrekt een rapport van bevindingen aan het bevoegd gezag. Dit rapport gaat vergezeld met een advies en eventuele aanbevelingen. 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.

Informatie

Namen, adressen

(1 oktober 2017)

College van Bestuur:

Coby Zandbergen

Directie

Rob Blaauwbroek

Okelien Hoogland

Cor de Koning

Vertrouwenspersonen Cibap

Claudia Vosselman, c.vosselman@cibap.nl

Hans Voerman, h.voerman@cibap.nl

Examencommissie

Voorzitter: Freddy Warnar

Secretaris: Wilma Dol

Leden: Giny Torenbosch, Ria van der Velde, Berlinda de Boer.

Commissie van beroep voor examens:

SintLucas in Eindhoven.

Klachtencoördinator Cibap

Wilma Dol, klachtenmeldpunt@cibap.nl

Geschillencommissie bijzonder onderwijs

www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

Relevante documenten

Onderwijs- en examenreglement

Studiegids

Onderwijsovereenkomst

Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB)

Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)

Sancties bij grensoverschrijdend gedrag

Voor onderwijspersoneel is vanuit het rechtspositiebesluit onderwijs (RPBO) een oplopende strafmaat bekend in geval van grensoverschrijdend gedrag. Cibap volgt hierbij de sanctieladder zoals geadviseerd door stichting school en veiligheid (www.schoolenveiligheid.nl)

Niet eens met het besluit van commissie van beroep of college van bestuur

De student of medewerker die het niet eens is met het besluit van de commissie van beroep voor examens of met het besluit van het college van bestuur kan zich wenden tot de rechtbank.