

# Klachtenregeling

cibap



Januari 2024

# Inhoud

1. Inleiding
2. Overzicht verschillende klachtenregelingen
3. Algemene bepalingen
4. Definities
5. Klacht of geschil over communicatie, begeleiding, schoolbeleid
6. Klacht of geschil over examinering
7. Geschil over Bindend Studieadvies
8. Klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander
9. Klacht over stagediscriminatie
10. Namen, adressen

## 1. Inleiding

Het kan gebeuren dat je het niet eens bent met genomen beslissingen of ontevreden bent over de gang van zaken bij Cibap. Als dat zo is, dan is het belangrijk om dat kenbaar te maken. Want dat is dé manier om problemen op te lossen en om deze in de toekomst te voorkomen.

Voorop staat dat we als organisatie gericht zijn op het voorkomen van klachten. Desondanks kan het toch voorkomen dat zaken niet goed gaan en dat het nodig is om een klacht in te dienen en/of de hulp van een vertrouwenspersoon in te roepen.

Deze regeling beschrijft welke categorieën klachten er zijn, welke procedure daarbij hoort en wat de taken en verantwoordelijkheden zijn.

## 2. Overzicht diverse regelingen

Onderwerp	Document(en)	Melden bij
Klacht of geschil over communicatie, begeleiding, schoolbeleid	Klachtenregeling	Klachtenmeldpunt Cibap
Pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag en psychosociale arbeidsbelasting	Klachtenregeling Gedragscode (voor medewerkers)	Vertrouwenspersoon Cibap en/of Klachtenmeldpunt Cibap
Klacht of geschil over examinering	Klachtenregeling Examenreglement WEB (wet educatie beroepsonderwijs)	Klachtenmeldpunt Cibap
Geschil over bindend studie advies	Document BSA WEB (wet educatie beroepsonderwijs)	Klachtenmeldpunt Cibap
Klacht over stagediscriminatie	Klachtenregeling	Klachtenmeldpunt Cibap en/of SBB
Klacht over verwerking van persoonsgegevens	AVG Privacyreglement	Functionaris voor de gegevensbescherming
Klacht over Cao-zaken en functiewaardering	-	Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering Bijzonder Onderwijs
(Vermoeden van) een misstand: overtreding van de wet, gevaar voor volksgezondheid of gevaar voor de veiligheid van een of meer personen.	Integriteitscode Meldregeling (voorheen klokkenluidersregeling)	Vertrouwenspersoon Cibap

### 3. Algemene bepalingen

#### Wie kunnen er een klacht indienen

Studenten, aspirant studenten, ouders/voogden/verzorgers van (aspirant) studenten, voormalige studenten, medewerkers en overige betrokkenen bij het onderwijs van Cibap. We gaan ervan uit dat (aspirant) studenten hun klacht zelf indienen, waarbij ze ervoor kunnen kiezen om zich te laten bijstaan door bijvoorbeeld (een van de) ouders, of een vriend of bekende.

#### Anonimiteit

Informeel en formeel klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist. De klager kan bij het indienen vragen of zijn/haar naam niet bekend wordt gemaakt bij de persoon of het team waarover wordt geklaagd. De klachtencoördinator of vertrouwenspersoon overlegt met de klager wat dit betekent voor de afhandeling van de klacht.

#### AVG

Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de geldende privacywetgeving.

Dit houdt onder andere in dat:

- a. de persoonlijke levenssfeer van betrokkene wordt beschermd tegen onrechtmatige verwerking en/of misbruik van die gegevens, tegen verlies en tegen het verwerken van onjuiste gegevens;
- b. wordt voorkomen dat persoonsgegevens worden verwerkt voor een ander doel dan het doel waarvoor ze verzameld zijn;
- en c. de verwerkingen niet leiden tot een hoog risico voor de betrokkenen.

#### Intrekken van een klacht

Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht schriftelijk intrekken. De persoon die de klacht op dat moment in behandeling heeft, bericht schriftelijk de klager en andere betrokkenen dat de klacht is ingetrokken.

#### Geheimhouding

Ieder die kennis draagt en/of in het bezit is van schriftelijke stukken met betrekking tot een klacht, is verplicht tot geheimhouding hiervan tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen. Het niet voldoen hieraan kan aangemerkt worden als plichtsverzuim en leiden tot het opleggen van een disciplinaire straf.

#### Verschoningsrecht

De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht voor informatie die in de functie van vertrouwenspersoon aan hem door de klager is toevertrouwd. Hij kan zich beroepen op zijn vertrouwelijkheid en geheimhouding en hoeft geen antwoord te geven op vragen van derden, ook niet op die van leidinggevende of werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, zolang het extern verschoningsrecht nog niet bij wet is geregeld.

#### Registratie

De klachtencoördinator

- Houdt een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde klachten en de resultaten van bemiddeling.
- Brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur van de werkzaamheden, waarin in ieder geval de bovengenoemde registratie is opgenomen.

De vertrouwenspersonen

- Houdt een anonieme registratie van de aard en omvang van de in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde meldingen en de resultaten van bemiddeling.
- Brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur van de werkzaamheden, waarin in ieder geval de bovengenoemde registratie is opgenomen.

College van Bestuur

- Zorgt ervoor dat in het jaarverslag het aantal klachten dat is gemeld bij het klachtenmeldpunt en het aantal meldingen dat is ingediend bij de vertrouwenspersoon, zijn opgenomen.

**Bewaartermijn**

Dossiers over klachten worden na twee jaar vernietigd.

**Disciplinaire maatregelen/sancties**

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

## 4. Definities

### **Agressie, geweld, pesten op school**

Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. Agressie en pesten kunnen in direct contact en/of online worden ervaren.

### **Ander ongewenst gedrag**

Elke vorm van gedrag van een persoon of groep personen die deel uitmaakt/uitmaken van Cibap dat als hinderlijk wordt ervaren. Dit kan in direct contact of online zijn.

### **Bevoegd gezag**

Bij Cibap is het bevoegd gezag het College van Bestuur.

### **Bezwaar**

Ben je het niet eens met een beslissing of besluit, dan teken je bezwaar aan en spreken we over een geschil.

### **College van Bestuur**

Bij Cibap bestaat het College van Bestuur uit een voorzitter en een lid. De namen staan op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

### **Commissie van beroep voor de examens**

De commissie van beroep voor de examens ex artikel 7.5.1. WEB. Behandelt geschillen wanneer een student het niet eens is met een beoordeling of resultaat van een examen of een beslissing die naar aanleiding daarvan genomen is door de examencommissie. Het adres staat op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

### **Discriminatie**

Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie. Discriminatie kan in direct contact en/of online worden ervaren.

### **Examencommissie**

Wanneer de examencommissie een klacht in behandeling neemt, analyseert deze de klacht eerst 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 of complexer karakter

### **Externe klachtencommissie/externe geschillencommissie**

Cibap is aangesloten bij de klachten- en geschillencommissies bijzonder onderwijs. ([www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)).

### **Klacht**

Er is sprake van een klacht

- Als je het niet eens bent met een gedraging door personen die voor of namens Cibap werken,
- Wanneer je het niet eens bent met een standpunt van Cibap over de inrichting en/of de inhoud van het onderwijs, waarbij je meent dat je persoonlijke belangen rechtstreeks worden bedreigd.

Een klacht noemen we informeel wanneer de afhandeling van de klacht zich nog in de bemiddelingsfase is. Een student of medewerker kan altijd direct een formele klacht indienen. Maar hopelijk is dat niet nodig en kan het informeel worden opgelost. Daarvoor gaan de direct betrokkenen met elkaar in gesprek. Indien nodig wordt de manager onderwijs of direct

leidinggevende ingeschakeld. Als de informele bemiddelingspoging niet lukt, kan de student/medewerker alsnog overgaan tot het indienen van een formele klacht.

### **Geschil**

Ben je het niet eens met een beslissing of besluit dat genomen is door of namens Cibap, dan teken je bezwaar aan en spreken we over een geschil.

### **Klachtenmeldpunt**

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenmeldpunt. De coordinator van het klachtenmeldpunt zorgt ervoor dat de klacht in behandeling wordt genomen. De naam staat op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

### **Klager**

De student, de ex-student of aspirant student, diens ouder/verzorger/voogd, personeel of overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding.

### **Misstand**

Bij een misstand is er sprake van een overtreding van de wet, er dreigt gevaar voor de volksgezondheid of er dreigt gevaar voor de veiligheid van een of meer personen.

### **Niet ontvankelijk**

Een klacht kan niet ontvankelijk zijn omdat deze bijvoorbeeld (nog) niet duidelijk genoeg is, of omdat de klacht bij een andere instantie moet worden ingediend. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan schriftelijk/per mail op de hoogte gebracht.

### **Ontvangstbevestiging**

De indiener van een klacht krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke/per mail ontvangstbevestiging. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn.

### **Raad van State**

Wanneer een student het niet eens is met de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens, kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State.

### **Seksuele intimidatie**

Elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.

### **Stagediscriminatie**

Stagediscriminatie kan voorkomen op basis van identiteitskenmerken als kleur, migratieachtergrond, seksuele oriëntatie, gender, religie en functiebeperking. Stage-discriminatie kan in direct contact en/of online worden ervaren en kan plaatsvinden bij de sollicitatie naar de stageplaats of tijdens de stage.

### **Vertrouwenspersoon**

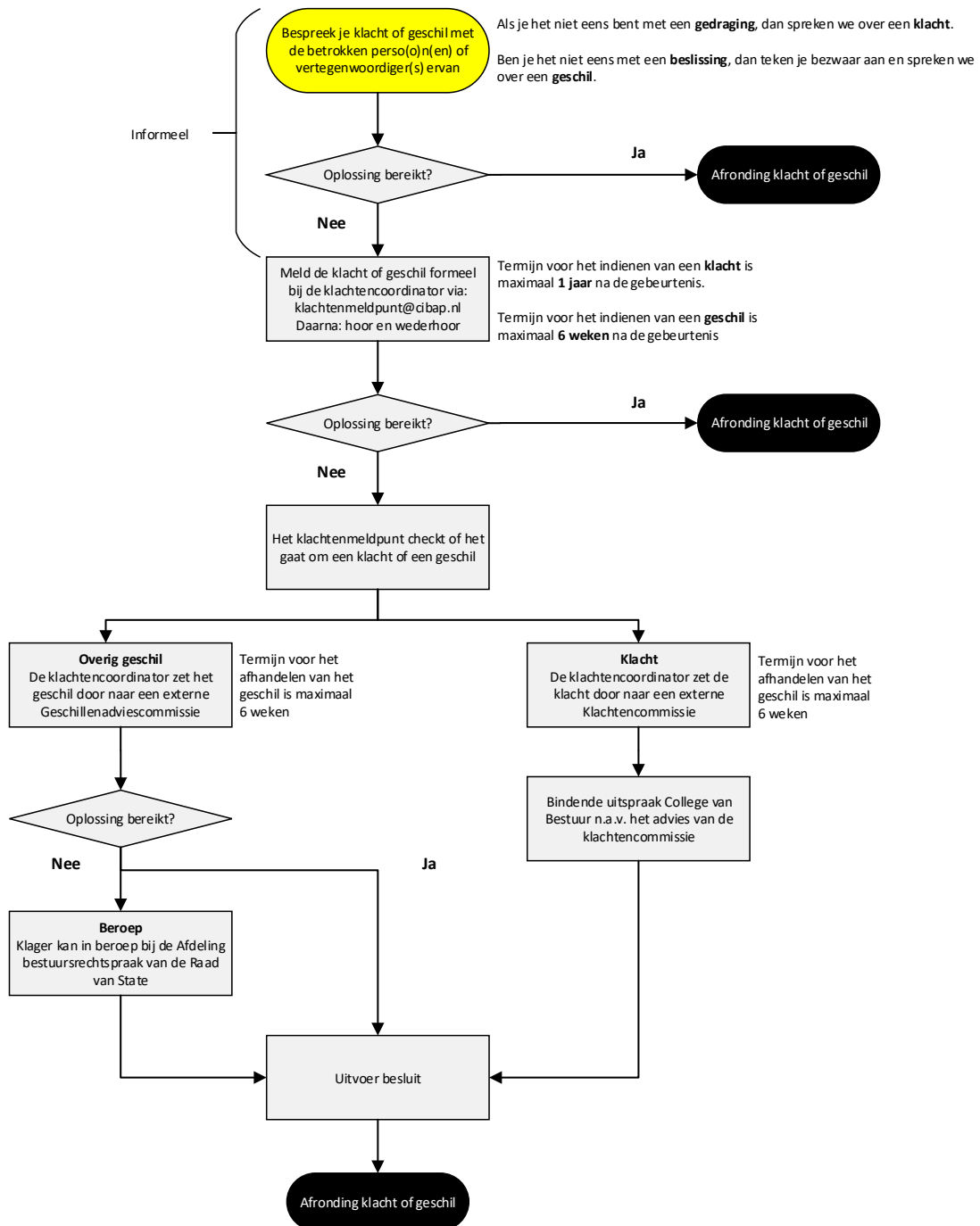
Binnen Cibap zijn drie vertrouwenspersonen beschikbaar. Met de vertrouwenspersoon kan een gesprek worden aangevraagd als een probleem vertrouwelijk is. De namen staan op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

### **WEB**

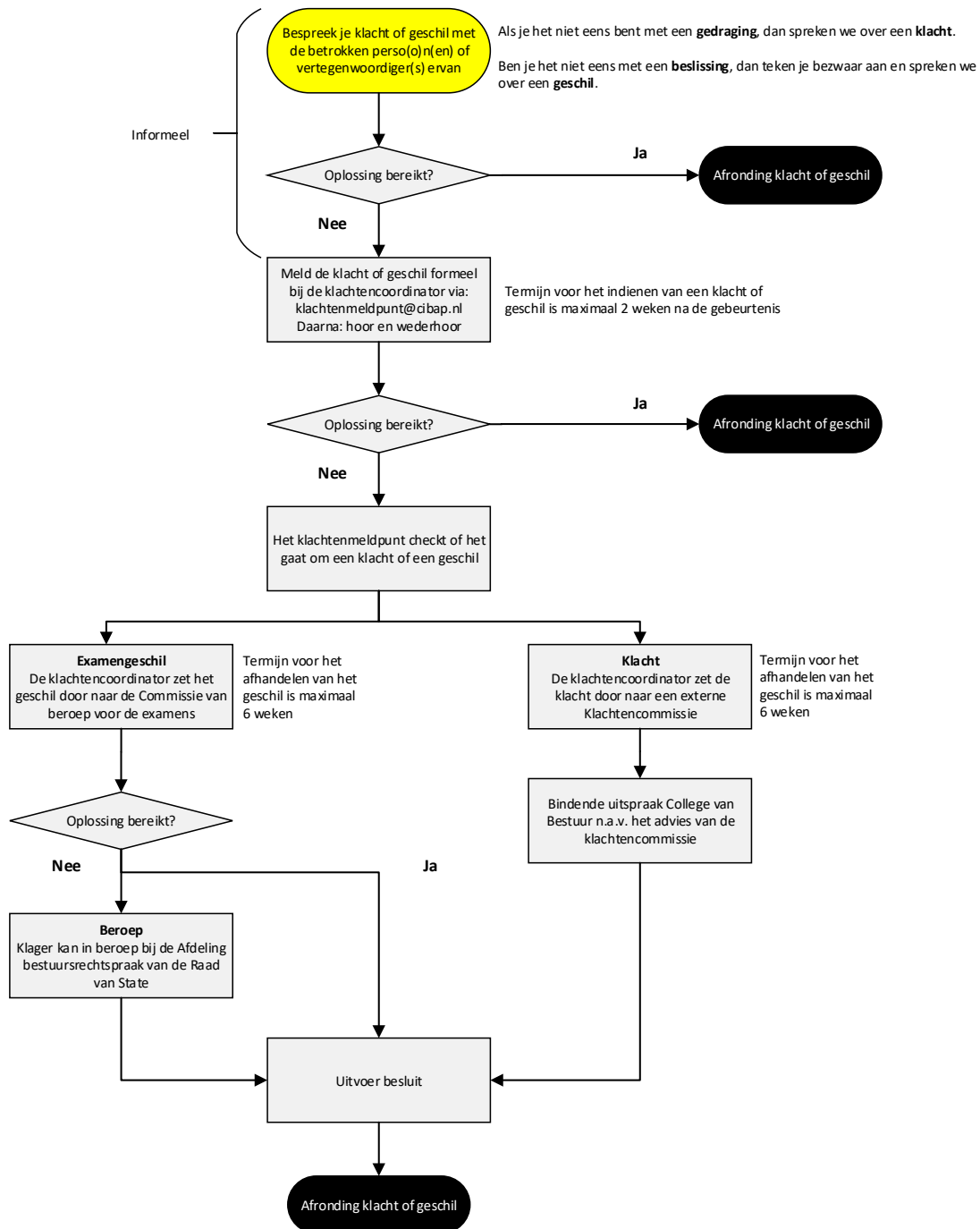
Wet Educatie en Beroepsonderwijs, te vinden via [www.wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl)



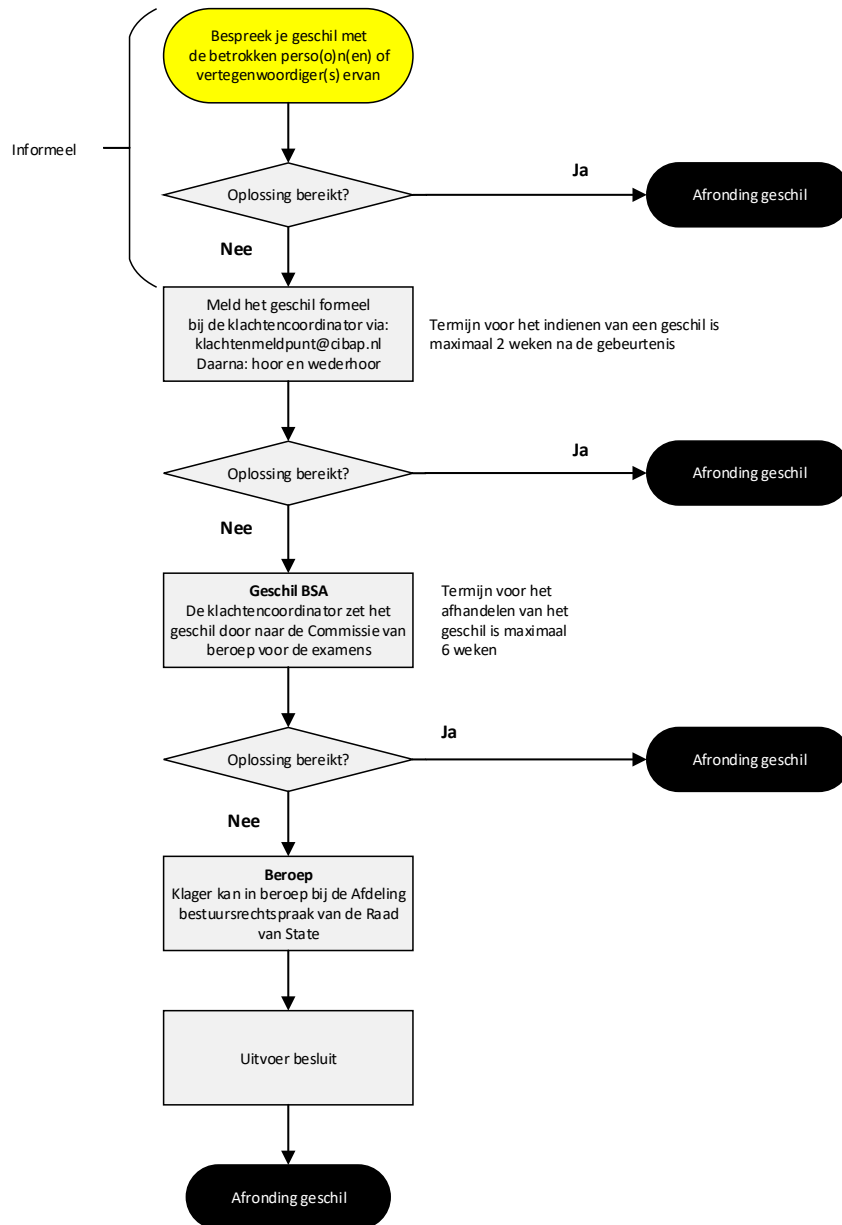
### Klacht of geschil over communicatie, begeleiding of schoolbeleid



### Klacht of geschil over examinering

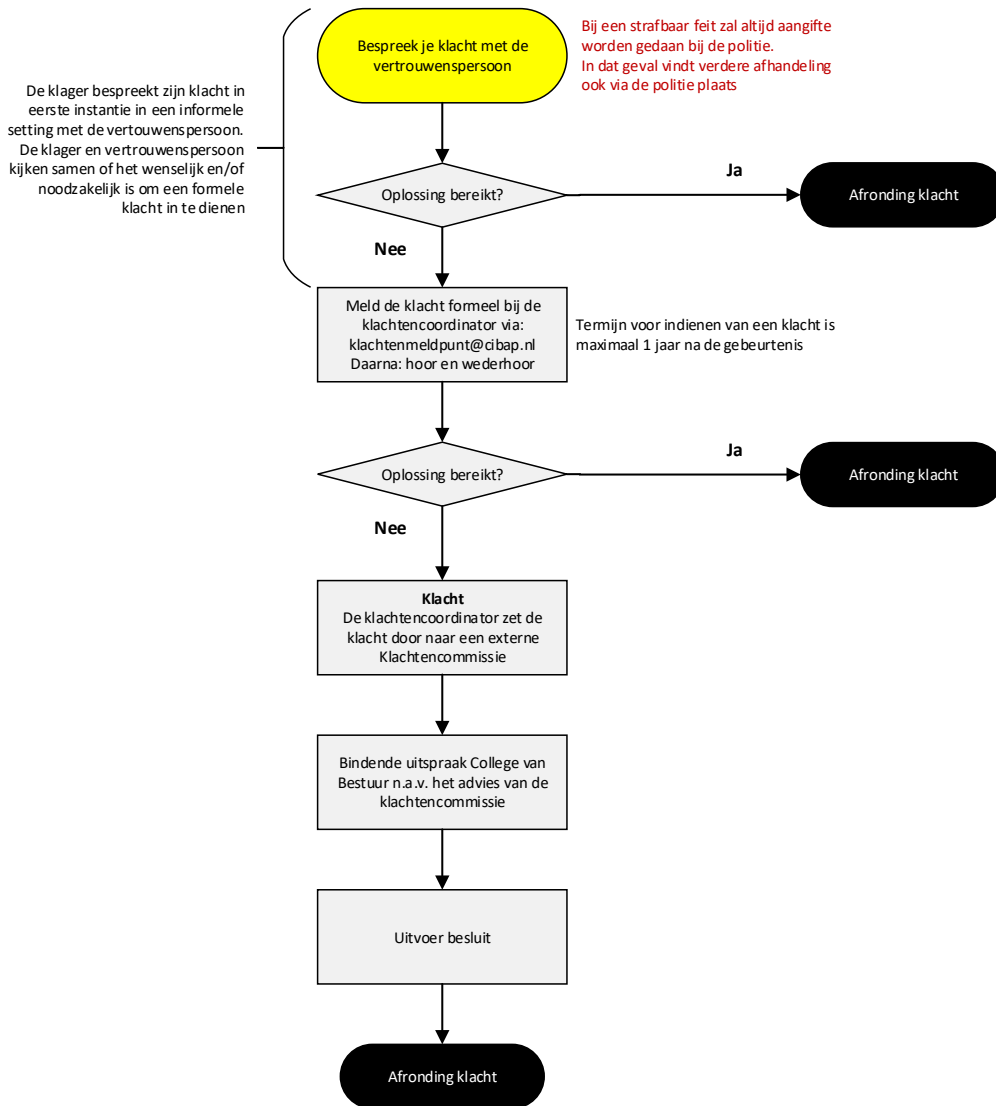


### Geschil over Bindend Studie Advies (BSA)

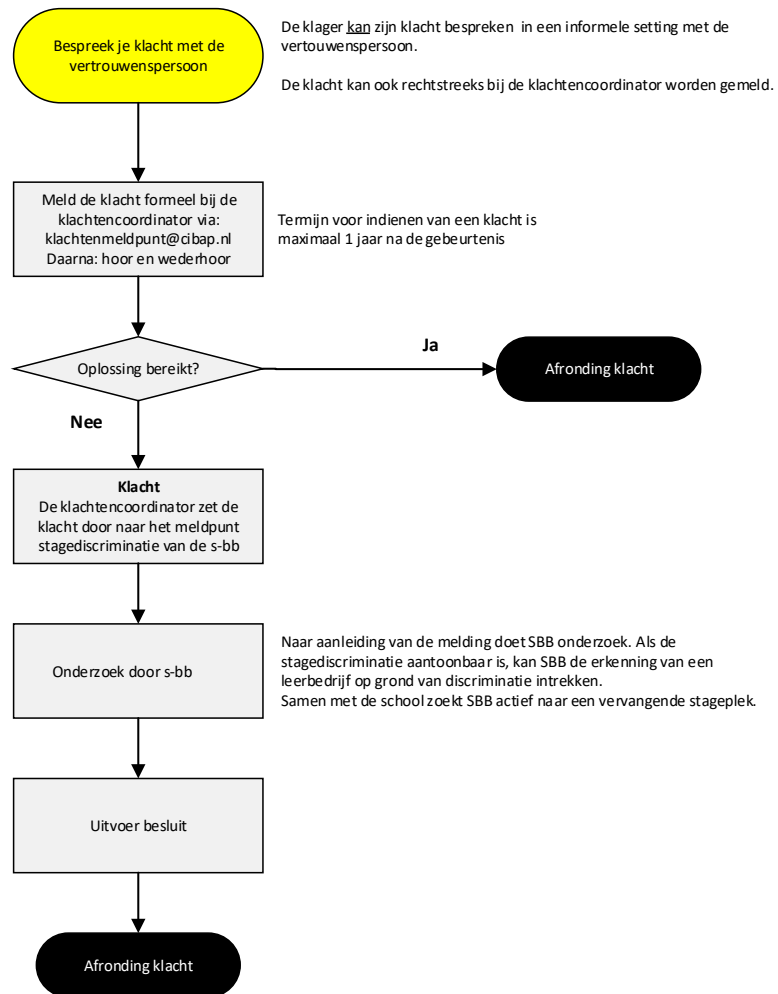


8.

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



### Klacht over stagediscriminatie



## 10. Informatie

### Namen, adressen

(25 januari 2024)

#### **College van Bestuur**

Désirée Majoor (vz), Bart Schouten

#### **Vertrouwenspersonen Cibap**

Interne vertrouwenspersonen

- Richard van der Gronde, [vertrouwenspersoon@cibap.nl](mailto:vertrouwenspersoon@cibap.nl)
- Gerda van de Vis, [vertrouwenspersoon@cibap.nl](mailto:vertrouwenspersoon@cibap.nl)

Externe vertrouwenspersoon (vanaf 1 januari 2024):

- Christiane van den Berg, [C.vandenberg@onzevertrouwenspersoon.nl](mailto:C.vandenberg@onzevertrouwenspersoon.nl) of 06-19665693 (ma-vrij van 09.00 tot 17.00 u)

#### **Commissie van beroep voor examens (voor Cibap en SintLucas)**

SintLucas, Postbus 872, 5600 AW Eindhoven

#### **Klachtencoördinator Cibap**

Wilma Dol, [klachtenmeldpunt@cibap.nl](mailto:klachtenmeldpunt@cibap.nl)

#### **Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs**

[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

Postbus 394, 3440 AJ Woerden

#### **Raad van State**