

Klachtenregeling opleidingen



Instemming bestuur Stipezo	d.d. juli 2013
Tekstuele aanpassing	d.d. januari 2014
In werking	d.d.1 januari 2014

Stipezo

Postadres Kruisstraat 58a, 5341 HE Oss

T: 06 360 505 04

E: info@stipezo.nl

W: www.stipezo.nl

KvK 's-Hertogenbosch 17254642

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Opzet klachtenregeling	3
1.2 Doel.....	3
1.3 Uitgangspunten.....	3
1.4 Toegankelijkheid	3
1.5 Praktisch	4
2. Klacht	5
2.1 Inhoud.....	5
2.2 Indienen van een klacht.....	5
2.3 Traject.....	5
3. Artikelen	6

1. Inleiding

1.1 Opzet klachtenregeling

De klachtenregeling van Stipezo wordt gevormd door drie onderdelen:

- A. klachten over opleidingen
- B. klachten over docenten
- C. klachten over licensering

U treft een procesbeschrijving aan hoe een klacht kan worden aangemeld en verder wordt verwerkt.

1.2 Doel

De klachtenregeling moet garant staan voor:

- een procedureel zorgvuldige afhandeling van een klacht;
- een tijdige afhandeling van een klacht.

1.3 Uitgangspunten

Een goede afhandeling van een klacht vraagt zorgvuldigheid van Stipezo, maar ook van de klagende partij. Een klacht wordt binnen Stipezo behandeld door de klachtencommissie. Bij de behandeling van een klacht gaan we uit van het volgende:

- iedereen mag een klacht indienen
- iedereen heeft recht op een vlotte, zorgvuldige behandeling en duidelijke informatie
- van iedereen mag worden verwacht actief te zoeken naar een constructieve oplossing
- van iedereen mag worden verwacht een klacht op de juiste wijze aan te bieden
- klachten die op een of andere wijze betrekking hebben op Stipezo worden in eerste instantie door Stipezo behandeld
- klager kan een individueel gesprek aanvragen waarin de klacht kan worden toegelicht
- klager ontvangt schriftelijk het resultaat van de bevindingen van de klachtencommissie
- het indienen van een klacht heeft **nooit** een opschortende werking. Dat wil zeggen dat een lopende gang van zaken niet wordt stilgezet of vertraagd als er een klacht over ingediend wordt
- een uitspraak door de klachtencommissie over een ingediende klacht kan aanleiding geven tot opschorting dan wel van herstel en met terugwerkende kracht worden uitgevoerd. De klachtencommissie zal dat in de uitspraak nadrukkelijk vermelden.
- de uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen
- er is geen verdere beroepsmogelijkheid na een afwijzing van een klacht door de klachtencommissie.

1.4 Toegankelijkheid

Aansluitend op de uitgangspunten is het van belang dat een klachtenregeling toegankelijk is. Hiertoe zijn de volgende maatregelen genomen:

- Op de website van Stipezo bevindt zich een link die doorverwijst naar deze klachtenregeling.
- Bestrijding van seksueel geweld of intimidatie, bestrijding van discriminatie of agressie of klachten over huishoudelijk reglementen zijn niet opgenomen in de klachtenregeling.

1.5 Praktisch

In de klachtenregeling wordt gesproken over werkdagen. Hiermee wordt bedoeld kalenderdagen, waarbij weekenden en feestdagen zijn uitgesloten. Stipezo heeft de secretaris van Stipezo belast met de taak uitvoering te geven aan het proces rondom het indienen van een klacht en de coördinatie ervan. Ook draagt de secretaris zorg voor een juiste en adequate uitslagverwerking.

2. Klacht

2.1 Inhoud

Dit betreft klachten van kandidaten/leerlingen, docenten of opleidingsinstituten. Voorbeelden:

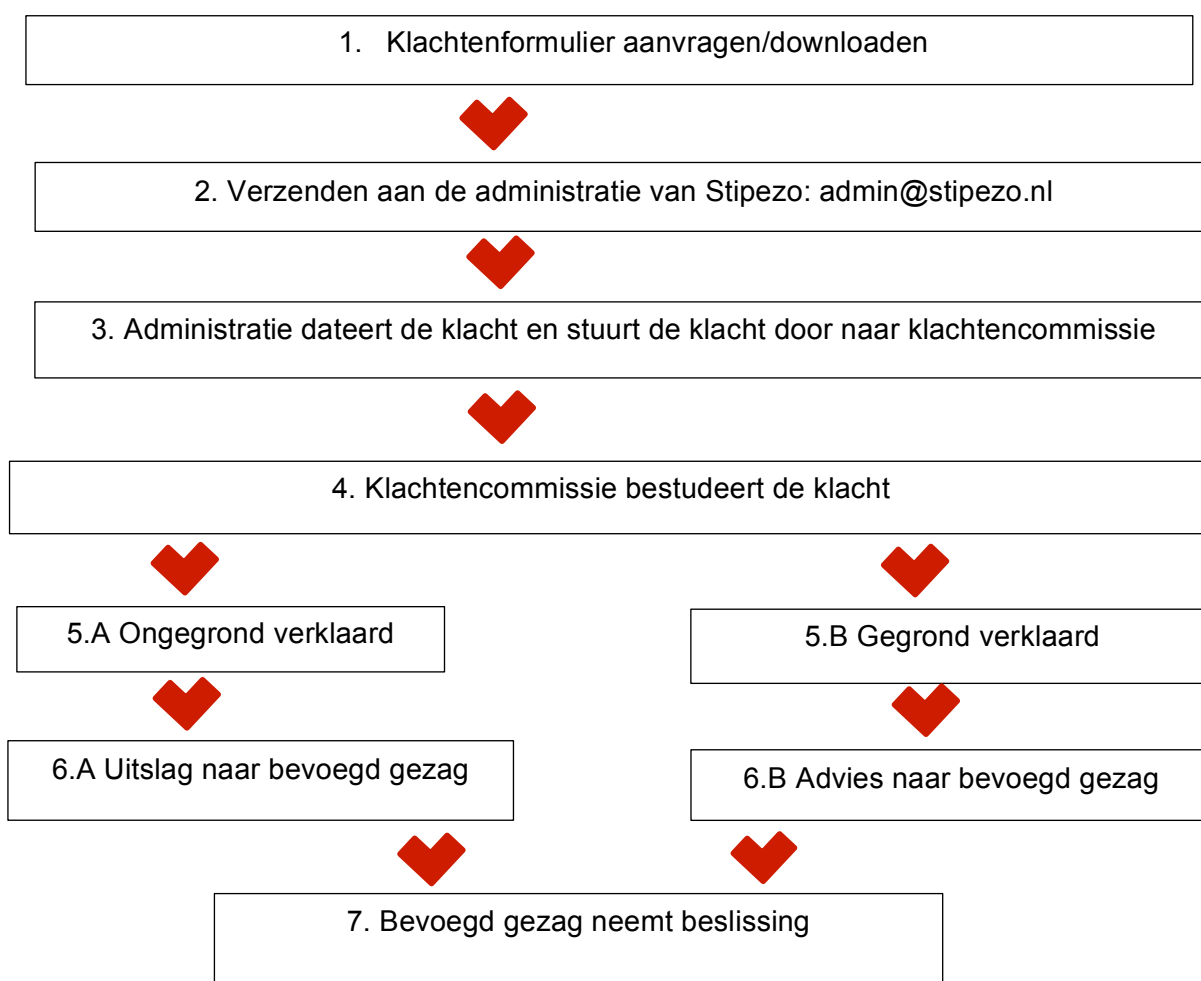
- Voor kandidaten/leerling kan men denken aan zaken binnen de opleiding (met uitzondering van examens) die betrekking hebben op de lessen en de beroepspraktijkvorming, het niet nakomen van afspraken door opleidingscentra/-instituten, onduidelijkheden in lesroosters of voortgang van lessen.
- Voor docenten kan men denken aan zaken die betrekking hebben op lesmaterialen of lessuren, en in niet in overeenstemming (b)lijken zijn met de in het contract gestelde eisen aan het opleidingstraject.
- Opleidingsinstituten kunnen een niet toegekende licentie als klacht indienen.

2.2 Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via een klachtenformulier. Dit is aan te vragen via de administratie van Stipezo admin@stipezo.nl of per post naar Kruisstraat 58a, 5341 HE Oss.

2.3 Traject

Hieronder een schematische weergave van het te doorlopen traject:



3. Artikelen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs; opleidingscentrum/opleidingsinstituut voor volwassen educatie;
- Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 2;
- Klager: een leerling, een lid van het personeel;
- Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- Aangeklaagde: (een lid van) het personeel, directie school of opleiding;
- Bevoegd gezag: bestuur Stipezo.

Artikel 2: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor de scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert;
2. De klachtencommissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. Leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd;
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat bij voorkeur uit een voorzitter en twee leden.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de voorzitter en de leden;
3. De voorzitter en de leden kunnen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.

Artikel 4: Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal 2 perioden;
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. Klager kan de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Het ingevulde formulier wordt verzonden naar admin@stipezo.nl. De administratie zorgt dat de klacht bij de voorzitter van de klachtencommissie komt. Van de administratie ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
2. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie via admin@stipezo.nl.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde, binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is;

5. De klacht dient binnen 60 werkdagen na ontvangst door de klachtencommissie te worden behandeld, tenzij de klachtencommissie de termijn wenst te verlengen.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend en ondertekend;
2. De klacht bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de klacht;
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag schriftelijk gemeld en met redenen omkleed.

Artikel 7: Vooronderzoek / vereenvoudigde behandeling / schriftelijke behandeling

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een hoorzitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat de commissie kennelijk onbevoegd is of de klacht kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
3. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende conclusie van repliek.

Artikel 8: Advies van klachtencommissie

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies;
2. De klachtencommissie beslist binnen een termijn van 60 werkdagen na dagtekening van ontvangst van de klacht, of de klacht ontvankelijk wordt verklaard. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag;
3. De klachtencommissie rapporteert binnen een termijn van 60 werkdagen na het ontvankelijk verklaren van een klacht met haar bevindingen aan het bevoegd gezag in de vorm van een advies. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtencommissie stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 9: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 10: Beslissing op advies

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd

mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. De beslissing van het bevoegd gezag is bindend voor alle partijen.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

Artikel 12: Toelating/bevordering/schorsing/verwijdering leerlingen en onregelmatigheden bij eindexamen

De klachtencommissie is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar behandeld door directeur van de school of opleiding.

Artikel 13: Overige bepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling STIPEZO.

Aldus definitief
1 januari 2014