



Klachtenreglement voor studenten

Versie : 3v0

Datum : 6 september 2023

Capabel Onderwijs

Postbus 24066

3502 MB Utrecht

www.capabel.nl

De directie van Capabel Onderwijs, overwegende dat het in verband met een goede onderwijsuitvoering wenselijk is een regeling te treffen omtrent de omgang met klachten of bezwaren dienaangaande binnen Capabel Onderwijs,

BESLUIT:

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Klachtenreglement: dit Klachtenreglement voor mbo- en branchestudenten, waarin de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht of bezwaar zijn opgenomen conform WEB artikel 7.5.2 en artikel 7.5.7.
2. De instelling: Capabel Onderwijs.
3. Aspirant-student: een ieder die ingeschreven staat voor een opleiding bij de instelling, maar voor wie de opleiding nog niet is gestart.
4. Student: een ieder die ingeschreven staat voor een opleiding bij de instelling, en voor wie de opleiding is gestart.
5. Oud-student: een voormalig student die ingeschreven stond voor een opleiding bij de instelling.
6. Klager: de persoon die een klacht of bezwaar indient en/of diens gemachtigde. Een klager kan zijn:
 - aspirant-student;
 - student;
 - oud-student.
7. Klacht: schrijven waarin de klager gemotiveerd een uiting van ongenoegen geeft over het doen en laten van medewerkers of de gang van zaken binnen locaties van de instelling. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de klager anders hadden moeten verlopen. Er kan o.a. geklaagd worden over:
 - het onderwijs;
 - de BPV;
 - de dienstverlening;
 - ongewenst gedrag van medewerkers of medestudenten.
8. Ongewenst gedrag: tot ongewenst gedrag wordt gerekend elke gedraging die in het algemeen maatschappelijk verkeer als onwenselijk dan wel onbetamelijk ervaren wordt, in het bijzonder: agressie en geweld, pesten, discriminatie, intimidatie en seksuele intimidatie.
9. Bezwaar: schrijven waarin de klager gemotiveerd aangeeft met welk besluit van de instelling, gerelateerd aan de WEB of de daarop gebaseerde regelingen, de klager het niet eens is, waaronder met name:
 - a. weigering tot inschrijving;
 - b. schorsing;
 - c. verwijdering.
10. Aangeklaagde: een persoon of orgaan verbonden aan de instelling, tegen wie een klacht of bezwaar is ingediend.
11. Leidinggevende: de direct leidinggevende van aangeklaagde.
12. Directie: de directie van de instelling welke tevens het bevoegd gezag vertegenwoordigt.
13. Klachtencommissie: de Klachtencommissie studenten van de instelling welke zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten en bezwaren. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directie en bestaat uit minimaal 3 personen, waaronder een voorzitter en een secretaris. De leden van de klachtencommissie zijn functioneel onafhankelijk.

14. Voortraject: de fase voorafgaand aan het inwerkingstellen van de klachtafhandeling.
15. Werkweek: een week waarin door de instelling regulier les gegeven wordt.

Artikel 2: Afbakening en voortraject

1. Dit klachtenreglement geeft de regels die gelden voor de afhandeling van een klacht of bezwaar. Dit klachtenreglement geldt niet ten aanzien van een beroep tegen een besluit van een examinerator of van de examencommissie, hiervoor geldt het Reglement van orde van de Commissie van Beroep voor de examens dat is gepubliceerd op de digitale leeromgeving MijnCapabel.
2. Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:
 - Het recht doen aan de individuele klager.
 - Het bevorderen van de kwaliteit van onderwijs en organisatie van de instelling.
3. Ieder in artikel 1 lid 6 genoemd persoon heeft het recht een klacht of bezwaar in te dienen. Echter, dit klachtenreglement is nadrukkelijk niet bedoeld om elk willekeurig incident tot klacht te verheffen. Binnen de school dient ruimte te zijn voor een gesprek. De docent of de vestigingsmanager moet het eerste aanspreekpunt zijn bij problemen of vragen. Ook de directie kan een rol spelen bij het zoeken naar een oplossing. Klager dient daartoe zo spoedig mogelijk na het ontstaan van een aanleiding tot een klacht of bezwaar bovengenoemde(n) te benaderen, dit geeft de mogelijkheid om direct verbeteringen aan te brengen. Pas als blijkt dat een oplossing op deze manier niet mogelijk is, kan worden overgegaan tot het indienen van een formele klacht of bezwaar.

Artikel 3: Indienen van een klacht of bezwaar bij de klachtencommissie

1. De klacht of bezwaar dient bij de Klachtencommissie van de instelling ingediend te worden via een e-mail gericht aan klachten@capabel.nl onder vermelding van "Klacht" of "Bezwaar" in het onderwerp van de mail.
2. De klacht of bezwaar is duidelijk leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal. In de klacht of bezwaar dient tenminste opgenomen te zijn:
 - naam en studentnummer van klager;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de klacht of het bezwaar met – indien van toepassing – overlegging van relevante stukken;
 - een korte en heldere onderbouwing waaruit blijkt dat het belang van de klager aantoonbaar en verwijtbaar geschaad is;
 - een korte en duidelijke omschrijving van de acties die klager ondernomen heeft om een en ander met docent en/of vestigingsmanager en/of directie tot een oplossing te brengen;
 - verzoek aan de klachtencommissie.
3. Voor een adequate behandeling van de klacht of het bezwaar is inzage in de persoonsgegevens van de klager door de klachtencommissie noodzakelijk. Met het indienen van een klacht is hiervoor door de klager toestemming verleend.
4. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, met inachtnaam van de privacywetgeving die van toepassing is.
5. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht of bezwaar te behandelen indien:
 - een gelijke klacht of bezwaar van dezelfde klager nog in behandeling is;

- eenduidig vaststaat dat niet (medewerker[s] van) de instelling maar een derde partij onderwerp van de klacht of bezwaar is;
 - het een voorval betreft dat langer dan zes werkweken voor indiening van de klacht of bezwaar heeft plaatsgevonden;
 - de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 3.2, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad de schriftelijke klacht aan te vullen.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkweken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 4: Termijnen

1. Nadat de klacht of bezwaar is ontvangen door de klachtencommissie, krijgt klager binnen twee werkweken een ontvangstbevestiging en een afschrift van het klachtenreglement.
2. Een klacht of bezwaar dient binnen zes werkweken na ontvangstdatum bij de klachtencommissie te zijn afgehandeld. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd met een termijn van vier weken, mits de klager daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over geïnformeerd is. Verder uitstel is mogelijk zover de klager daar schriftelijk mee instemt.
3. Zodra de instelling naar tevredenheid van de klager aan diens klacht of bezwaar tegemoet is gekomen, vervalt ten aanzien van deze klacht of bezwaar de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.

Artikel 5: Minnelijke schikking

1. Voordat de klachtencommissie het bezwaarschrift inhoudelijk in behandeling neemt, kan de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde uitnodigen om na te gaan of minnelijke schikking mogelijk is.
2. De aangeklaagde deelt de klachtencommissie binnen drie werkweken na ontvangst van de uitnodiging tot minnelijke schikking gemotiveerd mee tot welke uitkomst de poging tot minnelijke schikking heeft geleid.
3. Indien een minnelijke schikking tot stand is gekomen, deelt de secretaris de partijen mee dat geen behandeling van de klacht of het bezwaar zal plaatsvinden.
4. Indien geen minnelijke schikking tot stand is gekomen, zal de klachtencommissie de klacht of het bezwaar in behandeling nemen.
5. De periode vanaf de start van de minnelijke schikking tot het einde van de minnelijke schikking schort de termijn van artikel 4.2 op.
6. De klachtencommissie kan besluiten de poging tot minnelijke schikking achterwege te laten indien naar haar oordeel een dergelijke poging kennelijk zinloos is of tot nadeel voor de klager zal kunnen leiden.

Artikel 6: Schriftelijke voorbereiding

1. Wanneer de klacht of het bezwaar in behandeling genomen wordt, en als de klachtencommissie hier aanleiding toe ziet, kan de klachtencommissie besluiten de aangeklaagde te verzoeken binnen één werkweek een verweerschrift in te dienen bij de klachtencommissie.
2. De klager ontvangt in dat geval van het verweerschrift een afschrift en krijgt één werkweek de tijd om schriftelijk te reageren op het verweerschrift.
3. Een afschrift van de schriftelijke reactie van de klager wordt na ontvangst naar de aangeklaagde gestuurd.

Artikel 7: Horen partijen

1. Als de klachtencommissie hier aanleiding toe ziet of als klager dan wel aangeklaagde expliciet heeft aangegeven hier prijs op te stellen, kan de klachtencommissie besluiten de klager en de aangeklaagde in gelegenheid te stellen tot hoor en wederhoor ten overstaan van de klachtencommissie in gezamenlijke besloten zitting.
2. De voorzitter bepaalt waar en wanneer de zitting plaatsvindt. De partijen moeten op de aangegeven tijd aanwezig zijn. De voorzitter heeft de leiding over de zitting. Hij geeft elk der partijen tijd om het standpunt toe te lichten. De aanwezigen dienen de instructies van de voorzitter te volgen. Als een persoon dit niet doet, kan de voorzitter de persoon verzoeken om te vertrekken.
3. Partijen kunnen verzoeken tot afzonderlijk horen zonder opgaaf van reden. Partijen kunnen eventueel telefonisch gehoord worden. De klachtencommissie besluit in dezen.
4. Indien partijen nog nadere stukken wensen toe te voegen, dienen zij deze stukken uiterlijk vier werkdagen voor de zitting te zenden aan de klachtencommissie. In het geval dat deze termijn overschreden wordt, zal de klachtencommissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
5. Partijen kunnen afzien van het recht om gehoord te worden.
6. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een familielid, een vertrouwenspersoon of een (juridisch) adviseur en/of getuigen of deskundigen meebrengen naar de zitting, vermits zij de namen van deze personen minimaal vier dagen voor de zitting bekend maken bij de secretaris. De secretaris doet hiervan mededeling aan alle betrokken partijen, na goedkeuring van de voorzitter. Eventuele kosten zijn voor de betreffende partij.
7. De klachtencommissie kan getuigen en deskundigen oproepen. Eventuele kosten zijn voor de instelling.
8. Van de hoorzitting maakt de secretaris een verslag. Het verslag bevat de namen en functies van de aanwezigen en een beknopte weergave van wat over en weer gezegd is.

Artikel 8: Intrekken klacht of bezwaar

1. Zolang de klacht of het bezwaar niet is afgehandeld, kan de klager te allen tijde de klacht of het bezwaar intrekken.

Artikel 9: Onderzoek en beraadslaging

1. Indien nodig vraagt de klachtencommissie advies aan deskundigen of doet zij onderzoek ter plaatse.
2. De klachtencommissie kan een ieder werkzaam binnen de instelling verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van de klacht of het bezwaar.
3. De klachtencommissie handelt de klacht of het bezwaar af op basis van de beschikbare gegevens, ook indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek.
4. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien, nadat de standpunten uiteen zijn gezet, feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als de aangeklaagde worden hierover geïnformeerd.

5. De klachtencommissie beraadslaagt in beslotenheid en is tot geheimhouding verplicht wat in de gesloten vergaderkamer wordt verhandeld.

Artikel 10: Oordeel klachtencommissie en besluit directie

1. De klachtencommissie geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond worden bevonden. De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en de directie gemotiveerd in kennis van haar oordeel.
2. De klachtencommissie kan tevens – indien zij dat wenst – naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek de directie adviseren maatregelen te nemen.
3. De directie informeert de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde over het besluit van de directie en de eventuele maatregelen die zij naar aanleiding van de bevindingen van de klachtencommissie neemt. De directie is niet verplicht het oordeel en/of het advies van de klachtencommissie op te volgen. Als de directie afwijkt van het advies motiveert het waarom er wordt afgeweken.

Artikel 11: Geschil

1. Indien de klachtenprocedure bij Capabel Onderwijs naar het oordeel van de klager niet leidt tot een bevredigende oplossing, waarbij de klager tevens van mening is aantoonbaar en verwijtbaar in haar belangen te zijn geschaad, heeft de klager binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht of het bezwaar de mogelijkheid het ontstane geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl). De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden (www.nrto.nl).

Artikel 12: Dossiervorming en evaluatie

1. De klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en brengt jaarlijks voor 1 februari een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen over het afgelopen jaar.
2. Twee jaar na het sluiten van het dossier van een klacht dient het betreffende dossier te worden vernietigd.
3. De directie ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden met betrekking tot het afhandelen van klachten verricht volgens dit reglement.

Artikel 13: Overige bepalingen

1. De kosten die de klachtencommissie maakt zijn voor rekening van de instelling.
2. Dit reglement is openbaar en toegankelijk voor alle studenten en medewerkers van de instelling.
3. Een genoemde termijn kan verlengd worden in een periode waarin commissieleden met vakantie zijn.
4. Over aangelegenheden die niet in dit reglement zijn geregeld, beslist de voorzitter van de klachtencommissie in overleg met de overige leden van de klachtencommissie.

Artikel 14: Inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie in afstemming met de klachtencommissie.
2. Dit reglement vervangt alle op het moment van in werking treden van dit reglement geldende klachtenreglementen van de instelling.
3. Dit reglement treedt in werking op de datum vermeld op het voorblad, en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.
4. Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen de instelling gebruikelijk is.
5. Voorstellen tot wijziging van het reglement kunnen worden voorgelegd aan de directie.
6. Wijziging of aanvulling van de regeling vindt plaats met inachtneming van de door de wetgever gestelde regels.