

# KLACHTEN REGELING



I AM College  
2018-2019



# KLACHTENREGELING

1. De klacht wordt door de student schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter. Dit kan per digitale post. Als een student het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van zijn of haar coach of een andere coach.
2. De student krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht per digitale post. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de klachtencommissie is. In principe is een maand een redelijke termijn voor de afhandeling van een klacht.
3. Na de ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht en bekijkt de klachtencommissie waar deze thuishoort:
  - Bij de vertrouwenspersoon binnen de school, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
  - Bij de commissie van beroep voor de examens, als het gaat om klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens. De klacht kan eventueel ook eerst aan de examencommissie worden voorgelegd.
  - Bij de klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren. Klachten die de commissie zelf niet kan behandelen, stuurt de commissie door naar de vertrouwenspersoon of de commissie van beroep voor de examens. De student wordt hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de andere klachten gaat de procedure als volgt verder:
4. De klachtencommissie analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de commissie de procedure voort. Bij een klacht met een lichter karakter kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan alleen als de student daarin toestemt. Vertraging in de klachtenprocedure wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken.
5. Het verdient aanbeveling om eerst bemiddeling te proberen, alvorens over te gaan op de formele klachtenprocedure. De studenten beschikken over informatie dat bemiddeling mogelijk is en waar ze moeten zijn om dat aan te vragen. Als er bemiddeling komt gaat de procedure als volgt verder: als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen 6 tot en met 11 worden overgeslagen en doorgegaan worden met stap 12.
6. De functionaris (de voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen de school) wordt door de commissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de klachtencommissie en vraagt de student zo nodig om een verdere toelichting.

7. Met de student en de beklagde<sup>1</sup> maakt de functionaris afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.
8. De functionaris voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de student daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De functionaris doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
9. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de klachtencommissie.
10. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en beklagde.
11. Als het niet lukt om met de betrokkenen bij een klacht er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling voort te zetten met personen hoger in de school. Het is aan de student om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolgpogingen worden gedaan met een opleidingsmanager, een unitdirecteur of in laatste instantie wellicht het college van bestuur. De stappen 8, 9 en 10 hierboven worden dan opnieuw doorlopen. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten. Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging, gaat de procedure als volgt verder:
12. De commissie stelt de student in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
13. De commissie stelt de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De beklagde kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
14. De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
15. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de beklagde blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reservelid van de commissie.

---

<sup>1</sup> De beklagde kan een persoon zijn, waarop een klacht direct betrekking heeft. Als een student een klacht heeft over de school, is er geen beklagde in directe zin. In dat geval wijst het college van bestuur iemand aan die namens de school in de procedure optreedt. Deze wordt in deze procedure ook 'beklagde' genoemd.

16. De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en besluiten van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
17. De beraadslagingen van de commissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De commissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.
18. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gemotiveerd per digitale post aan beide partijen meegedeeld. De uitspraak wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de commissie heeft het karakter van een advies. Als de student in het gelijk wordt gesteld en de school wil het advies van de commissie niet volgen, kan de student naar de rechter stappen.
19. De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document, dat eveneens wordt opgeslagen in het in 9 bedoelde archief.
20. De commissie brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en beklagden worden in dit verslag niet genoemd.
21. De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de klachtencommissies worden door de school actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.