



Klachtenbehandeling in het middelbaar beroepsonderwijs

Richtlijnen voor scholen en studenten in het mbo

februari 2009

Inleiding

Scholen in het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) ontvangen volgens de Inspectie van het Onderwijs jaarlijks in totaal ongeveer duizend klachten van studenten of hun ouders. Zo'n zeshonderd daarvan gaan over de kwaliteit van het onderwijs. De andere klachten gaan over de examinering of vertrouwensonderwerpen, zoals seksuele intimidatie of misbruik, fysiek en psychisch geweld, discriminatie en extremisme.

Deze klachten worden niet goed behandeld binnen de mbo-scholen. Onderzoeken van de Inspectie en de Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs (JOB), de belangenbehartiger van alle mbo-studenten in Nederland, komen tot een negatief beeld over het mbo bij dit onderwerp. De staatssecretaris van OCW ontvangt brieven van burgers, waaruit ook blijkt dat het niet goed gaat met de klachtenbehandeling in het mbo.

De MBO Raad (de brancheorganisatie van het middelbaar beroepsonderwijs) en JOB (de studentenvakbond in het middelbaar beroepsonderwijs) zijn van mening dat krachtig aan verbetering van deze situatie in het mbo gewerkt moet worden. Daarom hebben zij het initiatief genomen om richtlijnen te ontwikkelen, die door de scholen en de studenten in het mbo kunnen worden gebruikt om de klachtenbehandeling binnen de mbo-scholen te verbeteren. Deze richtlijnen zijn in dit document te vinden.

De mbo-scholen zijn zelf verantwoordelijk om vorm te geven aan de klachtenafhandeling binnen de eigen school. Bij veel scholen is al sprake van een klachtenregeling. Het is nu aan de scholen om de signalen van de Inspectie en JOB serieus op te pakken en aan verbeteringen te werken. Dit servicedocument is daarbij een hulpmiddel. Het zijn richtlijnen, die scholen en studenten kunnen gebruiken bij de vormgeving van klachtenbehandeling binnen de scholen.

Waarom zouden formele klachten moeten worden voorkomen?

Formele klachtenprocedures hebben vaak een onbevredigende uitkomst. Een van de partijen trekt aan het kortste eind en dat pakt vaak negatief uit voor de onderlinge verhoudingen. Er blijft altijd wel iets van een nare bijmaak hangen. Scholen in het mbo zouden zich daarom maximaal moeten inspannen om formele klachten van studenten te voorkomen. Dat kan door:

- *Onderwijs van goede kwaliteit te leveren.*

Als verreweg de meeste klachten betrekking hebben op de kwaliteit van onderwijs, is het zaak om deze te verbeteren. De scholen werken daar hard aan, ook bij de invoering van het nieuwe competentiegericht onderwijs. Hoe beter het onderwijs, des te minder klachten.

- *Goede verhoudingen tussen de scholen en de studenten te creëren.*

De studenten zijn de primaire klanten van de scholen en het is nodig om vanuit dat klantenbewustzijn vorm te geven aan goede relaties met de studenten op alle niveaus binnen de school, van het College van Bestuur tot en met de leraren waar de studenten dagelijks mee te maken hebben. De studenten zijn naast klant ook contractpartner van de school. Zij sluiten met de mbo-scholen een onderwijsovereenkomst af en met de school en het leerbedrijf samen een praktijkovereenkomst. Daar

vloeien rechten en plichten uit voort, waar je elkaar op kunt aanspreken. Als dat gebeurt, zou er een open oor voor moeten zijn.

- *Maximale transparantie aan studenten te bieden.*

Goede verhoudingen tussen de school en de student beginnen met volledige openheid en helderheid over alle zaken die voor een student van belang zijn. Roosters, onderwijsprogramma's, toetsen, examens en voor student belangrijke afspraken en regelingen moeten duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn.

- *Een prettig klimaat op de scholen te realiseren.*

Studenten moeten kunnen leren in een aangename leer- en werkomgeving, met prettige lokalen, goede voorzieningen en adequate leeromstandigheden. Ook de andere kant van een klimaat is belangrijk: het gevoel serieus te worden genomen en behandeld en het zich thuis voelen op de school.

- *Contact te zoeken met studenten die problemen aangeven of een klacht overwegen.*

Op studenten met kritiek afstappen, een luisterend oor bieden en om de tafel gaan zitten werkt vaak beter dan elkaar te lijf gaan in een formele klachtenprocedure. Vaak kan een probleem of klacht al uit de wereld worden geholpen met een goed gesprek of een goede uitleg bij een bepaalde regeling.

- *Eerst een bemiddelingspoging te doen, voordat een formele klacht wordt ingediend.*

Een functionaris binnen of buiten de school kan met een goed gesprek met de betrokkenen een poging doen om er uit te komen. Vaak is dit ook een goede weg om een klacht op te lossen. Partijen bij elkaar brengen door een neutrale derde kan al veel problemen oplossen en klachten voorkomen.

Waarom is een goede klachtenbehandeling noodzakelijk binnen mbo-scholen?

Als het niet lukt om in een voorstadium een klacht te voorkomen, is het erg belangrijk dat er daarna de mogelijkheid voor het indienen van een klacht komt. Op veel scholen kan dat al. Een goede klachtenbehandeling is ook voor de school van belang naast het belang voor de individuele student. Streven naar kwaliteit vraagt om voortdurend verbeteren. Inzicht in de processen in een organisatie die mislopen is daarbij een belangrijke bron. In onze samenleving waar scholen zich dienstverlenend opstellen mag verwacht worden dat er kwaliteit geleverd wordt en als dat niet gebeurt, dat het herkend en erkend wordt.

Een goede klachtenbehandeling is niet alleen belangrijk vanuit de student gezien. Ook vanuit de school is er een groot belang om dat goed te regelen. Bestuurders en managers binnen de mbo-scholen hebben er baat bij om serieus met de studenten om te gaan en ervoor te zorgen dat zij niet alleen kwalitatief goed onderwijs krijgen, maar op een serieuze wijze worden benaderd en behandeld. Een goede klachtenbehandeling is een van de belangrijkste middelen om serieus met de studenten om te gaan en is een onderdeel van wat wel eens 'goed bestuur' of 'governance' wordt genoemd.

Welke eisen zijn er in de wetgeving?

De WEB

Een klachtenregeling is niet voorgeschreven in de wet voor de mbo-sector (de Wet educatie en beroepsonderwijs oftewel de WEB). Ook zonder een wettelijke verplichting zou echter sprake moeten zijn van een goede klachtenprocedure. Deze past bij de maatschappelijke verhoudingen tussen studenten en scholen en bij de positie van studenten in het mbo.

De Awb

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is formeel niet van toepassing op de mbo-scholen, maar heeft wel een hoofdstuk over klachtenbehandeling, dat als richtlijn kan worden gebruikt bij de vormgeving van een klachtenregeling binnen de scholen. Bepalingen in de Awb gaan vooral over de manier waarop een klacht behandeld moet worden. Nauwkeurig is uitgeschreven wat er moet gebeuren van de indiening van een klacht tot en met de uitspraak daarover en de motivering daarbij. In bijlage 1 is de officiële tekst van dit onderdeel van de Awb opgenomen.

Kwaliteitszorg

De WEB schrijft voor dat elke school een systeem van kwaliteitszorg moet hebben. Dat systeem moet er voor zorgen dat het onderwijs van goede kwaliteit is, dat allerlei zaken op de school goed verlopen en o.a. personeel en studenten een rol kunnen spelen bij de beoordeling en verbetering van de kwaliteit. Een klachtenprocedure is een onderdeel van kwaliteitszorg, naast bijvoorbeeld medezeggenschap. Bij zo'n procedure kan de tekst uit de Awb (bijlage 1) of het voorbeeld uit bijlage 4 gebruikt worden.

De signalen die in klachten naar voren komen, kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. In een goed systeem van kwaliteitszorg gebeurt dit ook. Bij kwaliteitszorg gaat het niet alleen over grote onderwerpen als de kwaliteit van het onderwijs, de examens, de leerprocessen, de begeleiding en de bedrijfsprocessen op de school. Ook wat wel eens 'de kleine kwaliteit' wordt genoemd is heel belangrijk. Dat zit in zaken als informatie, openheid, helderheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.

Jaarverslagen

Sinds 1 januari 2008 zijn er nieuwe regels vanuit de overheid over de jaarverslagen van de mbo-scholen. Scholen moeten zich daaraan houden. In het jaarverslag moet aan allerlei zaken aandacht worden besteed. In het jaarverslag moet de school ook verslag doen van de afhandeling van klachten. In bijlage 2 is de officiële tekst van deze voorschriften opgenomen.

Wat schrijft de code 'Goed bestuur in de bve-sector' voor?

Sinds 1 januari 2009 is de code 'Goed bestuur in de bve-sector' van kracht. In de code zijn afspraken en handreikingen opgenomen over de colleges van bestuur, de raden van toezicht en de horizontale dialoog. De afspraken zijn door de colleges van bestuur en de raden van toezicht overgenomen en zijn niet vrijblijvend. Afwijking daarvan is alleen mogelijk als er sterke redenen en argumenten voor zijn. De scholen moeten over afwijkingen verantwoording afleggen.

Een onderdeel van de code zijn afspraken over de 'horizontale dialoog'. Een van de afspraken daarbij is dat de scholen klachtenregelingen moeten hebben. Het college van bestuur moet daarvoor zorgen. Er moet een klachtenregeling zijn voor personen en instanties buiten de school (dat worden de 'externe belanghebbenden' genoemd) en ook een voor personeel en studenten binnen de scholen (dat worden de 'interne belanghebbenden' genoemd). De afspraken over de klachtenregelingen zijn in bijlage 3 opgenomen.

Wat zijn voorwaarden voor een goede klachtenafhandeling?

Er zijn zes belangrijke principes bij een goede klachtenbehandeling:

1. onafhankelijkheid
2. vertrouwelijkheid en geheimhouding
3. toegankelijkheid
4. helderheid in de procedure
5. tijdsafspraken en termijnregels
6. registratie

Geadviseerd wordt goed met deze principes rekening te houden bij de vormgeving van klachtenregelingen en –procedures.

Op basis van deze uitgangspunten zijn er de volgende aanbevelingen:

Stel een (vertrouwens)persoon aan, waar studenten vertrouwen in hebben en waar zij terecht kunnen met een klacht.

Dit is een onafhankelijk persoon, die zich niet mag laten leiden door de belangen van het college van bestuur, de managers, de leraren of de studenten. Het kan een ombudsman zijn, maar ook een mentor, klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon. Binnen de scholen zijn verschillende functionarissen met verschillende namen met deze taak belast. Samen met de klager kan deze functionaris beslissen of zij zelf de klacht afhandelen of dat de klacht de officiële klachtenprocedure ingaat. Deze functionaris begeleidt de student verder bij het indienen van een officiële klacht.

Voor klachten op het gebied van vertrouwensonderwerpen als seksuele intimidatie of misbruik, fysiek en psychisch geweld, discriminatie en extremisme is in ieder geval een onafhankelijke vertrouwenspersoon nodig. Dit is bij voorkeur dezelfde persoon waar studenten terecht kunnen voor een klacht, maar dat hoeft niet.

Stel een klachtencommissie in, die objectief en onafhankelijk klachten behandelt en daarover uitspraken doet.

Deze commissie bestaat bijvoorbeeld uit personen van binnen en buiten de school. Er is ook een reservelid, dat kan optreden als een van de commissieleden zich bij een klacht niet meer onpartijdig kan opstellen en zich bij de behandeling daarvan tijdelijk moet terugtrekken. De commissie heeft een goed onafhankelijk secretariaat. De commissie en haar secretariaat werken in vertrouwelijkheid en geheimhouding. De commissie stelt haar eigen werkwijze vast en legt dit vast in een reglement. Dit reglement is openbaar en gemakkelijk vindbaar. De samenstelling en bereikbaarheid van de commissie zijn bekend bij de studenten.

Zorg voor één goede klachtenregeling.

De school beschikt over een goede klachtenregeling, die bij voorkeur voor alle soorten klachten gebruikt kan worden. Deze is in voor studenten begrijpelijke taal geschreven, met duidelijke stappen en helderheid over verantwoordelijkheden, rechten, plichten en termijnen. De regeling is eenvoudig, transparant en gemakkelijk toepasbaar. De lengte van de klachtenprocedure is kort, maar wel verantwoord.

Voor het draagvlak onder de studenten is het goed de medezeggenschapsraad en/of studentenraad advies te vragen over de klachtenregeling. Voor het evalueren en het bijstellen/wijzigen van de klachtenregeling kan de medezeggenschapsraad, de studentenraad en/of de klachtencommissie zelf een voorstel doen.

Het college van bestuur is verantwoordelijk voor het vaststellen of wijzigen van de klachtenregeling. In de huidige wetgeving over de medezeggenschap in het mbo (de Wet medezeggenschap onderwijs 1992) staat dat het ouders/leerlingendeel van de medezeggenschapsraad instemmingsrecht heeft bij het vaststellen of wijzigen van de klachtenregeling.

In het wetsvoorstel voor de wijziging van de medezeggenschap in het mbo is vastgelegd dat de deelnemersraad (studentenraad) instemmingsrecht heeft bij beroeps- en klachtenregelingen voor deelnemers. Deze wetgeving wordt mogelijk in 2009 van kracht en zal dan de WMO vervangen.

Geef optimale informatie aan de studenten.

De studenten beschikken over heldere informatie over de klachtenprocedure, die in voor hen begrijpelijke taal uitleg verschaft over de procedure en de rechten van de studenten daarbinnen. Deze is op diverse manieren beschikbaar. Suggesties daarvoor:

- Bij de inschrijving en de ondertekening van de onderwijsovereenkomst, in het informatiepakket dat de student dan ontvangt.
- Op de website van de school, waarbij vermeden wordt dat de student een lange reeks van doorklikken moet volgen om bij de regeling uit te komen (bij voorkeur één link vanuit de homepage).
- Schriftelijk in ruimtes die bekend zijn bij de studenten, zoals bijvoorbeeld bij het studentenservicebureau (of diensten met vergelijkbare namen) op de hoofdlocatie en bij de administratie op de eigen locatie. Op elke locatie van de school zijn voldoende exemplaren op een voor de studenten bekende plaats beschikbaar.
- Op de mededelingenborden binnen de school, waarop informatie staat waar studenten de regeling kunnen vinden.

Hoe ziet een goede klachtenprocedure eruit?

Als een student kritiek of bezwaren uit bij een leraar, een opleidingsmanager, een unitdirecteur¹ of het college van bestuur, dan zou de betrokkene daarover serieus in gesprek moeten gaan met de student om te proberen de zaak uit te praten of het probleem op te lossen. Als het even kan zou het indienen van een klacht voorkomen moeten worden.

¹ De term unit is een voorbeeld van een naam voor het organisatieniveau onder het college van bestuur. Dit kan ook andere namen hebben zoals sector, divisie, werkmaatschappij, afdeling of school.

Als de student onvoldoende gehoor vindt of meent dat aan zijn of haar belang onvoldoende tegemoet wordt gekomen, moet deze in de gelegenheid zijn om een klacht in te dienen. In bijlage 4 is een voorbeeld van een uitgeschreven klachtenprocedure opgenomen.

Wat zijn de mogelijkheden na het doorlopen van de klachtenprocedure?

JOB

Een student kan altijd, ook als de klachtenprocedure binnen de school nog loopt, een klacht bij de JOB indienen. Op de website van de JOB (www.job-site.nl) vinden studenten daarover informatie en de stappen die dan gezet worden.

Landelijke Klachtencommissie BVE

Bij de Stichting Onderwijsgeschillen is sprake van een Landelijke Klachtencommissie BVE. Bij deze commissie kunnen klachten worden ingediend, die betrekking hebben op seksuele intimidatie, geweld, rassendiscriminatie en andere vormen van discriminatie. Andere klachten kunnen aan de commissie worden voorgelegd indien de klachtenregeling van de instelling in die mogelijkheid voorziet. Het is daarom wenselijk dat in de klachtenregeling de mogelijkheid van de gang naar de Landelijke Klachtencommissie BVE wordt opgenomen. De school moet dan wel bij de Stichting Onderwijsgeschillen aangesloten zijn. Momenteel zijn er 33 mbo-scholen bij deze Stichting aangesloten. Als een school is aangesloten, kunnen naast personeelsleden ook studenten bij deze commissie een klacht indienen.

Informatie hierover is te vinden op www.sgoweb.nl, onder Landelijke Klachtencommissie BVE.

Rechter

Als een student zich niet wil neerleggen bij de uitspraak van de klachtencommissie binnen de instelling of van de Landelijke Klachtencommissie BVE, kan de student naar de rechter stappen. Dit is meestal wel een tijdrovende en kostbare zaak. Een student die dit wil overwegen, kan zich het beste laten adviseren door een advocaat.

Bijlage 1: Klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Bijlage 2: Regeling Jaarverslaggeving Onderwijs

Onderdeel 660.4 Het jaarverslag

In paragraaf 403 is omschreven op welke onderwerpen het inhoudelijke jaarverslag van een mbo-school moet ingaan:

403 Het jaarverslag geeft een zo volledig mogelijk beeld van alle van invloed zijnde interne en externe ontwikkelingen. In aanvulling op alinea 108 van hoofdstuk 400 Jaarverslag en alinea 202 van hoofdstuk 640 Organisaties-zonder-winststreven dient het jaarverslag, voor zover van toepassing, ten minste aandacht te besteden aan zaken met een behoorlijke personele betekenis, onderwijsprestaties, onderwijskundige en onderwijsprogrammatische zaken, ontwikkelingen als gevolg van de interne en externe kwaliteitszorg, ontwikkelingen bij of in de relatie met verbonden partijen (waaronder samenwerkingsverbanden), governance ontwikkelingen, zaken met een politieke (overheidsprioriteiten) of maatschappelijke impact, over het gevoerde beleid gericht op beheersing van uitgaven inzake uitkeringen na ontslag en de afhandeling van klachten.

Wanneer een onderwijsschool in meer dan één onderwijssector activiteiten ontplooit, dient de informatie in het jaarverslag te worden gesegmenteerd naar bedrijfssegmenten.

De ontwikkelingen en activiteiten zoals bedoeld in alinea 403 worden beschreven op het niveau van de organisatorische eenheden die voor de gebruikers, waaronder leerlingen en studenten, herkenbaar zijn. Dat betekent dat de informatie naar gelang de behoefte van de belanghebbenden gesegmenteerd wordt naar geografisch gescheiden eenheden (vestigingen) en naar qua inhoud gescheiden eenheden (veelal opleidingen of groepen van verwante opleidingen). De mate van aandacht die er in het jaarverslag aan wordt besteed is afhankelijk van de ontwikkelingen en risico's die er in de gescheiden eenheden aanwezig zijn.

Bijlage 3: Afspraken in de code 'Goed bestuur in de bve-sector'

Klachtenregelingen voor externe en interne belanghebbenden

In hoofdstuk 6 van deze code is de klachtenprocedure opgenomen, die gebruikt kan worden bij klachten tegen *het niet naleven van deze code*. Daarnaast is het wenselijk dat scholen zelf beschikken over klachtenregelingen voor interne en externe belanghebbenden, die gebruikt kunnen worden bij *klachten tegen de school*. Deze worden in deze paragraaf bedoeld.

1. Het college van bestuur zorgt voor een klachtenregeling die het externe belanghebbenden mogelijk maakt om klachten effectief aanhangig te maken en om met de school in gesprek te komen wanneer belanghebbenden van mening zijn dat onvoldoende effectief en efficiënt met hun opleidingsvragen en verwachtingen wordt omgegaan. Het college van bestuur zorgt ervoor dat deze klachtenregeling bij belanghebbenden bekend is. De regeling is transparant, eenvoudig en gemakkelijk toepasbaar.
2. Het college van bestuur zorgt voor een klachtenregeling voor de interne belanghebbenden, die het voor de personeelsleden en de studenten mogelijk maakt een klacht in te dienen wanneer deze van mening zijn dat zij door het handelen van de school in hun belang worden getroffen. Het college van bestuur zorgt ervoor dat deze klachtenregeling bij de interne belanghebbenden bekend is. De regeling is transparant, eenvoudig en gemakkelijk toepasbaar.

Bijlage 4: Voorbeeld voor een klachtenprocedure

1. De klacht wordt door de student schriftelijk en gemotiveerd bij de klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter. Als een student het moeilijk vindt de klacht op papier te zetten, kan deze de hulp inroepen van een onafhankelijk persoon die binnen de instelling is belast met klachtenbehandeling. Dit is bij voorkeur een persoon die fulltime met taken op het gebied klachten bezig is: bemiddeling, advisering over rechten en plichten en het helpen van studenten voorafgaand aan en tijdens de klachtenprocedure. Deze persoon is goed en gemakkelijk bereikbaar.
2. De student krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. 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.

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:

5. *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.*

6. *Met de student en de beklagde² 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.*
7. *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.*
8. *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.*
9. *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.*

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 7, 8 en 9 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:

5. 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.
6. 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.
7. 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.

² 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 'beklaagde' genoemd.

8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gemotiveerd per aangetekende 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 een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie BVE (als de school is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen en deze mogelijkheid in de klachtenregeling van de school is vermeld) of naar de rechter stappen.
12. 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.
13. 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.
14. 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.