

Klachtenregeling Zone.college
(inclusief bezwaar- en beroepsmogelijkheden)

voor

***Leerlingen, studenten, ouders en
externe relaties***

Bij klachten van zakelijke aard

Vooraf

Deze klachtenregeling Zone.college geldt voor klachten van leerlingen/studenten, aspirant-leerlingen/studenten, voormalige leerlingen/studenten, hun ouders/verzorgers en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Zone.college over gedragingen en besluiten van het bevoegd gezag of ten behoeve van Zone.college met taken belaste personen.

Bij klachten wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over ongewenst gedrag en overige klachten (klachten van zakelijke aard).

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van zakelijke aard, bijvoorbeeld over de toepassing van strafmaatregelen, overgang van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.

Bij klachten over ongewenst gedrag is de 'Klachtenregeling Zone.college voor leerlingen, studenten, ouders en externe relaties bij Ongewenst gedrag' van toepassing.

De adressen en de samenstelling van de commissies zijn opgenomen in het 'Overzicht commissies Klachtenregelingen Leerlingen/Studenten': zie hiervoor het 'Intranet'.

Mocht je vragen hebben over de klachtenregeling dan kun je contact opnemen met de locatiedirecteur vmbo, de directeur mbo of klachtenbeheer: klachtenbeheer@zone.college.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Behandelaar: degene die de klacht officieel in behandeling neemt en daarmee de contactpersoon voor de klager.
- b. Bevoegd gezag: het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag van SGOON.
- c. College van Bestuur: College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
- d. Klacht: klacht van leerlingen/studenten, aspirant-leerlingen/studenten, voormalige leerlingen/studenten, hun ouders/verzorgers en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Zone.college m.b.t. ongewenst gedrag van het bevoegd gezag of ten behoeve van Zone.college met taken belaste personen.
- e. Klachtroute: route waarin is aangegeven bij wie een bepaalde klacht kan worden ingediend en de route waarlangs een bepaalde klacht bij voorkeur wordt afgewikkeld;
- f. Klager: Leerlingen/studenten, aspirant-leerlingen/studenten, voormalige leerlingen/studenten, hun ouders/verzorgers en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Zone.college die een klacht indienen m.b.t. ongewenst gedrag van het bevoegd gezag of ten behoeve van Zone.college met taken belaste personen.
- g. SGOON: Stichting Groen Onderwijs Oost Nederland
- h. Zone.college: zaaknaam van SGOON.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 2 Informele fase

2.1 Klacht zakelijke aard

Streven van Zone.college is een klacht in eerste instantie op informele wijze op te lossen.

Indien er sprake is van een klacht van zakelijke aard dan kan de klager deze indienen bij de betrokken personen (zoals bijvoorbeeld een docent, een locatiedirecteur, directeur mbo of het College van Bestuur). Een klacht kan schriftelijk (per mail of brief) worden gemeld. Ook kan gebruik worden gemaakt van het digitale klachtenformulier op internet. Via 'klachtenbeheer' wordt dit formulier doorgestuurd naar de betrokken personen.

De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van de klacht van de behandelaar bericht dat de klacht in behandeling is genomen.

Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteerd een besluit over de mogelijke oplossing van de klacht. Indien de behandelaar niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor de klacht te vinden, meldt de behandelaar dat bij de klager.

Zie tevens klachtroute 1 op pagina 8.

- 2.2 Indien de klager het uiteindelijk niets eens is met het besluit dat is genomen n.a.v. het indienen van de klacht dan is er sprake van een geschil. Indien de klager n.a.v. dit geschil ervoor kiest vervolgstappen te nemen dan gaat de informele fase over in de formele fase.

Artikel 3 Formele fase

3.1 Geschil over toelating

Indien het geschil gaat over de toelating dan kan de klager deze voorleggen aan de toelatingscommissie van de betreffende opleiding en locatie. Indien de klager het niet eens is met het besluit dan kan klager bezwaar aantekenen bij het College van Bestuur.

Indien er geen consensus wordt bereikt is voorlegging van het geschil mogelijk bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl').

Zie tevens klachtroute 2 op pagina 9.

3.2 Geschil over examinering vmbo

a.

Indien het geschil gaat over de examinering dan kan de klager het geschil neerleggen bij de lokale Examencommissie vmbo (zie voor de procedure en het reglement het 'Intranet').

Zie tevens klachtroute 3 op pagina 10.

b.

Indien het geschil gaat over een besluit van de locatiedirecteur vmbo betreffende het onttrekken aan een examen, een onregelmatigheid of fraude, dan kan de klager het geschil neerleggen bij de Commissie van Beroep voor Examinering vmbo (zie voor de procedure en het reglement het 'Intranet').

Zie tevens klachtroute 3 op pagina 10.

3.3 Geschil over examinering mbo

Indien de klager zich benadeeld voelt ten aanzien van enig deel van het examen of het niet eens is met de beoordeling van een examen dan kan de klager het geschil neerleggen bij de examencommissie mbo (zie voor de procedure en de regeling van de Examencommissie mbo in 'Cumlaude').

Indien er geen consensus wordt bereikt is het mogelijk bezwaar in te dienen bij de Commissie van Beroep voor Examinering mbo (zie voor de procedure en het reglement in 'Cumlaude').

Zie tevens klachtroute 4 op pagina 11.

3.4 Geschil over bindend studieadvies

Indien de klacht gaat over het bindend studie advies dan kan de klager beroep indienen bij de Commissie van Beroep voor Examinering mbo (zie voor procedure en het reglement 'Cumlaude').

Zie tevens klachtroute 5 op pagina 12.

3.5 Klacht over AVG

Indien de klacht gaat over het AVG dan kan de klager zich richten tot de Functionaris voor de Gegevensbescherming. Indien er geen consensus wordt bereikt dan kan de klager zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens ('www.autoriteitpersoonsgegevens.nl').

Zie tevens klachtroute 6 op pagina 13.

3.6 Geschil over genomen besluit of een handeling

Indien het geschil gaat over een genomen besluit of handeling niet vallend onder genoemde in artikel 3.1 t/m 3.5, dan kan de klager bezwaar aantekenen bij het College van Bestuur.

Indien er geen consensus wordt bereikt dan kan de klager in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl')

Zie tevens klachtroute 7 op pagina 14.

3.7 Geschil van overige aard

De klager kan het geschil neerleggen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl').

Zie tevens klachtroute 8 op pagina 15.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 4

- 4.1 Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 4.2 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 4.3 Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de OR en de Studentenraad.
- 4.4 Het bevoegd gezag stelt deze regeling voor alle leerlingen/studenten, aspirant-leerlingen/studenten, voormalige leerlingen/studenten, hun ouders/verzorgers en overige betrokkenen beschikbaar en stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- 4.5 De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de OR geëvalueerd.

Het bevoegd gezag van Zone.college heeft de klachtenregeling en -route vastgesteld

op 21 juni 2022

plaats: Lochem

De ondertekende versie is gearchiveerd.

Klachtroute 1 Zakelijke klacht (Informeel fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager	De klager dient per mail/brief of via het digitale klachtenformulier een klacht in bij de betrokkenen.
2	Aangeklaagde of behandelaar.	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van de klacht van de behandelaar bericht dat de klacht in behandeling is genomen.
3	Besluit mogelijke oplossing klacht.	Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteerd een besluit over de mogelijke oplossing van de klacht. Indien de behandelaar niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor de klacht te vinden, meldt de behandelaar dat bij de klager.
4	Klacht naar tevredenheid opgelost?	
5 ja		Einde klachtroute.
6 nee	Klager	<p>Indien de klager het uiteindelijk niets eens is met het besluit dat is genomen n.a.v. het indienen van de klacht dan is er sprake van een geschil. Indien de klager n.a.v. dit geschil ervoor kiest vervolgstappen te nemen, dan gaat de informele fase over in de formele fase.</p> <p>De klager bepaalt aan de hand van het type geschil de te volgen klachtroute:</p> <ul style="list-style-type: none">- Geschil over toelating: klachtroute 2, pagina 9- Geschil over examinering vmbo: klachtroute 3, pagina 10- Geschil over examinering mbo: Klachtroute 4, pagina 11- Geschil over bindend studieadvies Klachtroute 5, pagina 12- Geschil over AVG: Klachtroute 6, pagina 13- Geschil over overig genomen besluit of handeling: klachtroute 7, pagina 14- Geschil van overige aard: klachtroute 8, pagina 15

Klachtroute 2 Geschil over toelating (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b. Klachtenregeling
- WEB Artikel 7.4.8a. Klachten

		Toelichting
1	Klager	De klager legt het geschil voor aan de toelatingscommissie van de betreffende opleiding en locatie.
2	Toelatingscommissie locatie	De toelatingscommissie neemt een besluit.
3	Besluit naar wens klager?	
4 ja		Einde klachtroute
5 nee	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
6	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
7	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
8 ja		Einde klachtroute.
9 nee	Klager	Indien er geen consensus wordt bereikt is voorlegging van het geschil mogelijk bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement ' www.onderwijsgeschillen.nl ').

Klachtroute 3 Geschil over examinering vmbo (formele fase)

Referentie:

- WVO artikel 24b.
- WEB artikel 7.4.8a.
- WVO artikel 30a.
- Eindexamenbesluit VO, artikel 5.4, 5.5

		Toelichting
1	Klager	a. Indien het geschil gaat over examinering dan kan de klager bezwaar indienen bij de lokale Examencommissie vmbo. (zie voor de procedure en het reglement op 'Intranet' b. Indien het geschil gaat over een besluit van de locatiedirecteur vmbo betreffende het onttrekken aan een examen, een onregelmatigheid of fraude, dan kan de klager beroep indienen bij de Commissie van Beroep voor Examinering vmbo (zie voor de procedure en het reglement op 'Intranet')
2a	Lokale Examencommissie vmbo	De lokale Examencommissie vmbo stelt de klager binnen 10 schooldagen na ontvangst van het bezwaar schriftelijk in kennis van de beslissing over het bezwaar.
2b	Commissie van Beroep voor Examinering vmbo	De Commissie van Beroep voor Examinering vmbo beslist binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift. De beslissing kan voor ten hoogste twee weken worden verdaagd.
4	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
5 ja		Einde klachtroute.

Klachtroute 4 Geschil over examinering mbo (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b.
- WEB Artikel 7.4.8a. , 7.5.1 t/m 7.5.4

		Toelichting
1	Klager	Indien de klager zich benadeeld voelt ten aanzien van enig deel van het examen of het niet eens is met de beoordeling van een examen dient de klager binnen vijf schooldagen schriftelijk bezwaar in te dienen bij de Examencommissie MBO (ECM). Hiervoor dient klager gebruik te maken van het format 'bezwaarschrift' dat hij kan downloaden in de ELO of kan opvragen bij de examensecretaris. Zie voor verdere informatie het Examenreglement Zone.college mbo op Intranet.
2	Examencommissie mbo	De ECM stelt de klager binnen 10 schooldagen na ontvangst van het bezwaar schriftelijk in kennis van de beslissing over het bezwaar.
4	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
5 ja		Einde klachtroute.
6 nee	Klager	De klager dient beroep in bij de Commissie van Beroep voor Examinering mbo. Zie voor meer informatie over de inhoud van het bezwaarschrift, de procedure en het reglement van de Commissie van Beroep voor Examinering mbo op 'Intranet'.
7	Commissie van Beroep voor Examinering mbo.	De commissie neemt binnen de in het reglement van de commissie genoemde termijn een beslissing.
8	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 5 Geschil over bindend studieadvies mbo (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b.
- WEB Artikel 7.4.8a. , 8.1.7a

		Toelichting
1	Klager	De klager dient beroep in bij de Commissie van Beroep voor Examinering mbo. Zie voor meer informatie over de inhoud van het bezwaarschrift, de procedure en het reglement van de Commissie van Beroep voor Examinering mbo op 'Intranet'.
2	Commissie van Beroep voor Examinering mbo.	De Commissie van Beroep doet binnen tien werkdagen na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld een uitspraak over het beroepschrift.
3	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 6 Geschil over AVG (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b.
- WEB Artikel 7.4.8a.
- CAO MBO Artikel 10.3
- AVG artikel 21
- Privacyverklaring Zone.college

		Toelichting
1	Klager	De klager legt het geschil neer bij de Functionaris Gegevensbescherming.
2	Functionaris Gegevensbescherming	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het geschil in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het geschil. Indien de Functionaris Gegevensbescherming niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt de Functionaris Gegevensbescherming dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager legt het geschil neer bij de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens. Voor meer informatie over de vervolgstappen zie 'www.autoriteitpersoonsgegevens.nl'.

Klachtroute 7: Geschil over genomen besluit of handeling (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b.
- WEB Artikel 7.4.8a.

		Toelichting
1	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
2	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager kan in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie voor de procedure en het reglement 'www.onderwijsgeschillen.nl').
6	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)	De LKC neemt contact op met de indiener van de klacht om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes: <ul style="list-style-type: none">- interne klachtbehandeling;- mediation;- formele klachtbehandeling via een procedure bij de LKC. De LKC doet geen bindende uitspraak, maar geeft een advies. In het advies staat of de klacht gegrond is en doet de Commissie aanbevelingen aan het schoolbestuur over eventueel te nemen maatregelen.
7	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.

Klachtroute 8: Geschil over overige beslissingen, gedrag of omgang (formele fase)

Referentie:

- WVO Artikel 24b.
- WEB Artikel 7.4.8a.

1	Klager	De klager tekent bezwaar aan bij het College van Bestuur
2	College van Bestuur	De klager ontvangt binnen 5 schooldagen na het indienen van het bezwaar bericht dat het bezwaar in behandeling is genomen. Binnen 20 schooldagen vanaf ontvangst van het bezwaar ontvangt de klager schriftelijk en beargumenteed een besluit over de mogelijke oplossing van het bezwaar. Indien het CvB niet in staat is binnen de termijn van 20 schooldagen een oplossing voor het bezwaar te vinden, meldt het CvB dat bij de klager.
3	Geschil naar tevredenheid opgelost?	
4 ja		Einde klachtroute.
5 nee	Klager	De klager legt het geschil voor aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Zie voor reglement https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc
6	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	De LKC neemt contact op met de indiener van de klacht om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes: <ul style="list-style-type: none">- interne klachtbehandeling;- mediation;- formele klachtbehandeling via een procedure bij de LKC. De LKC doet geen bindende uitspraak, maar geeft een advies. In het advies staat of de klacht gegrond is en doet de Commissie aanbevelingen aan het schoolbestuur over eventueel te nemen maatregelen.
7	College van Bestuur	Het CvB neemt op basis van de uitspraak passende maatregelen.