

Toelichting stroomschema klachtenroute

Klachtenroute voor studenten

Waarom een klachtenroute?

Natuurlijk is het prettig als de opleiding verloopt zoals gewenst. Helaas is dat niet altijd het geval. Het is dan prettig om te weten welke weg je kunt bewandelen. We noemen dit een klachtenroute. Het doel van de klachtenprocedure is een zorgvuldige klachtbehandeling.

Om welke klachten gaat het?

De klachtenroute is alleen van toepassing als je met je klacht niet (volgens een ander reglement, zoals het examenreglement) ergens anders terecht kunt.

Een klacht kan te maken hebben met iets wat in strijd is met:

- de onderwijsovereenkomst (OOK);
- de beroepspraktijkovereenkomst of de praktijkovereenkomst (BPV of POK);
- het Studentenstatuut (SS);
- het toelatingsbeleid van Nova College.

Alle genoemde documenten kun je inzien via de Onderwijsleidraad op Nova Portal of bij je slb'er of opleidingsmanager.

De klachten kunnen onder andere gaan over toelating, lessen, presentie, locatie, lestijden, personen (medecursist, docent), communicatie of ongewenst gedrag (discriminatie, pesten, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie, extremisme). Denk ook aan genomen maatregelen en/of sancties, zoals schorsing en verwijdering.

Hoe dien ik een klacht in?

Bij stap 1 en 2 is het mogelijk om de klacht mondeling in te dienen. Natuurlijk mag dit ook schriftelijk. Bij alle volgende stappen moet de klacht schriftelijk worden ingediend.

Dit kan door een brief of email te versturen, of door gebruik te maken van het digitale klachtenformulier op de website van Nova College.

Als je besluit om de klacht per brief of email te versturen, dient dit de volgende punten te bevatten:

- je naam en adres;
- de datum van indiening;
- een omschrijving van de bestreden beslissing, maatregel, situatie of gedrag waartegen de klacht is gericht (zo mogelijk een kopie van de bestreden beslissing meesturen);
- een omschrijving van de klacht met een onderbouwing;
- het antwoord of de beslissing van de klachtbehandelaar in de voorgaande stappen van de klachtenprocedure.

Als deze punten ontbreken in je klachtenbrief of email, krijg je eenmaal de kans om dit te herstellen. Voldoet je brief of email dan nog steeds niet aan de eisen? Dan kan dit tot gevolg hebben dat de klacht niet wordt behandeld.

De klachtenroute en de termijnen

De reguliere klachtenprocedure bestaat uit 7 stappen en de rechtstreekse procedure uit 4 stappen. Hieronder zullen deze procedures stapsgewijs worden toegelicht. Het is van belang dat je je klacht op tijd indient. Er zal daarom ook aandacht worden besteed aan de geldende termijnen.

REGULIERE PROCEDURE

Voor alle klachten, met uitzondering van de klachten over ongewenst gedrag, is deze reguliere klachtenprocedure van toepassing.

Stap 1 – Studieloopbaanbegeleider (slb'er)

Veel klachten kunnen in onderling overleg door middel van een goed gesprek worden opgelost. De eerste stap is dus om een gesprek aan te gaan met je slb'er, waarin je uitlegt wat je dwars zit. Daarna

zal de slb'er binnen 5 werkdagen mondeling een antwoord op je klacht geven.

Stap 2 – Opleidingsmanager

Mocht je niet tevreden zijn met het antwoord van de slb'er, dan kun je je klacht binnen 5 werkdagen met de opleidingsmanager bespreken. De opleidingsmanager zal dan binnen 5 werkdagen een antwoord geven op je klacht.

Stap 3 – Vestigingsdirecteur

Daarna is het mogelijk om binnen 10 werkdagen je klacht schriftelijk in te dienen bij de vestigingsdirecteur. Het is dan van belang dat je uitlegt waarom je ontevreden bent met de klachtafhandeling door de slb'er en opleidingsmanager. Binnen 10 werkdagen zal het besluit van de vestigingsdirecteur schriftelijk worden medegedeeld.

Stap 4 – College van Bestuur

Indien dit niet tot een gewenste oplossing leidt, heb je de mogelijkheid om binnen 10 werkdagen je klacht schriftelijk aan het College van Bestuur voor te leggen. Het besluit van het College van Bestuur zal binnen 10 werkdagen worden medegedeeld.

Stap 5 – Klachtencommissie

Mocht je er dan nóg niet uitkomen, dan is er een onafhankelijke klachtencommissie van Nova College waar je terecht kunt. Je dient je klacht dan binnen 14 werkdagen na het besluit van het College van Bestuur in te dienen. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het College van Bestuur hierover. Het advies volgt binnen 30 werkdagen (met mogelijk een verlenging van 10 werkdagen), waarbij tevens zal worden aangegeven of de klacht gegrond (terecht) is en eventueel welke maatregelen wenselijk zijn.

Stap 6 – College van Bestuur

Het College van Bestuur zal binnen 20 werkdagen (met mogelijk een verlenging van 20 werkdagen) schriftelijk met onderbouwing aan de student mededelen of het advies van de klachtencommissie wordt overgenomen.

Stap 7 – Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Indien het College van Bestuur het advies van de klachtencommissie niet overneemt, heb je de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Voor meer informatie over deze procedure kun je het reglement van deze commissie lezen op de website <http://www.onderwijsgeschillen.nl>.

Samenvattend zien de stappen 1 t/m 7 er als volgt uit:

Stappen	Hoe	Termijn	Reactie op klacht
Slb'er	Mondeling	5 werkdagen	5 werkdagen
Opleidingsmanager	Mondeling	5 werkdagen	5 werkdagen
Vestigingsdirecteur	Schriftelijk	10 werkdagen	10 werkdagen
College van Bestuur	Schriftelijk	10 werkdagen	10 werkdagen
Klachtencommissie Nova College	Schriftelijk	14 werkdagen	30 werkdagen (verlenging 10 werkdagen mogelijk)
College van Bestuur	n.v.t.	n.v.t.	20 werkdagen (verlenging 20 werkdagen mogelijk)
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)	Schriftelijk	Binnen een jaar	Afhankelijk van de procedure

RECHTSTREEKSE PROCEDURE

De rechtstreekse procedure heeft betrekking op klachten over ongewenst gedrag. Hieronder valt discriminatie, pesten, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie, extremisme.

Stap 1 – Vertrouwenspersoon (optioneel)

Allereerst kun je je klacht met één van de vertrouwenspersonen van Nova College bespreken. Dit is niet verplicht. De vertrouwenspersonen hebben een eigen site op Nova Portal.

Let op: als je klacht over seksuele intimidatie gaat, kun je in overleg met de vertrouwenspersoon je klacht ook direct melden bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). In dat geval kun je stap 2 en 3 overslaan. Daarnaast kun je ook de vertrouwensinspecteur van het onderwijs inschakelen. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111 (lokaal tarief).

Stap 2 – Klachtencommissie

Nadat je de klacht al dan niet met de vertrouwenspersoon besproken hebt, kun je je klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie van Nova College voorleggen. De vertrouwenspersoon kan je daarbij helpen. Het indienen van de klacht moet gebeuren binnen drie maanden vanaf de dag van de ongewenste gedraging, dan wel vanaf de dag dat je kennis hebt genomen van de ongewenste gedraging. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het College van Bestuur hierover. Het advies volgt binnen 30 werkdagen (met mogelijk een verlenging van 10 werkdagen, waarbij tevens zal aangegeven of de klacht gegrond (terecht) is en of en welke maatregelen wenselijk zijn.

Stap 3 – College van Bestuur

Het College van Bestuur zal binnen 20 werkdagen (met mogelijk een verlenging van 20 werkdagen) schriftelijk met onderbouwing aan de student mededelen of het advies van de klachtencommissie wordt overgenomen.

Stap 4 – Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Indien het College van Bestuur het advies van de klachtencommissie niet overneemt, heb je de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Adresgegevens relevante instanties en instellingen

Onafhankelijke klachtencommissie Nova College

t.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie
Postbus 2110
2002 CC Haarlem
Telefoon: (023) 530 20 00

College van Bestuur van het Nova College

Postbus 2110
2002 CC Haarlem
Telefoon: (023) 530 20 95

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Inspectie van het Onderwijs

Postbus 2730
3500 GS Utrecht

