

KLACHTENREGELING NOVA COLLEGE

2018_1



Nova College

Inleiding

Binnen het Nova College kun je te maken krijgen met besluiten of gedragingen van een ander waarvan je vindt dat ze niet terecht of ongewenst zijn. Wat doe je dan?

In die gevallen kun je gebruik maken van de klachtenregeling. Deze regeling biedt bescherming aan studenten, medewerkers, vrijwilligers en derden in geval van (homo) seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld maar ook voor algemene schoolzaken en aangelegenheden van algemene aard. Om jou te begeleiden bij de klachtenprocedure, is onderscheid gemaakt in verschillende klachtenroutes. Het is de bedoeling dat de klachtenroute jou helpt om de klacht op het juiste niveau te laten beoordelen.

Nova College raadt je aan om de klachtenregeling zorgvuldig door te lezen. In sommige bepalingen kunnen moeilijke begrippen voorkomen. Indien je hulp nodig hebt bij het begrijpen daarvan, dan kun je hiervoor terecht bij je studieloopbaanbegeleider, je leidinggevende of je contactpersoon bij het Nova College.

Naast het indienen van een klacht, kun je ongewenst gedrag melden bij een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon kan je helpen en adviseren wat je in die situatie kunt doen. De betreffende behandelaar van de klacht kan je hiernaar verwijzen.

Deze klachtenregeling is in overeenstemming met de uitgangspunten in het Servicedocument voor scholen en studenten 2017, Klachtbehandeling in het MBO van de MBO Raad.

Titel: Klachtenregeling Nova College

Uitgave: 1 februari 2018

Versie: 1

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	5		
1.1	Inleidende bepalingen	5	
	Artikel 1	Definities	5
	Artikel 2	Doel	6
	Artikel 3	Beperking bevoegdheid	6
	Artikel 4	Vertrouwenspersonen	7
1.2	Voorschriften klacht	7	
	Artikel 5	Vormvoorschriften	7
	Artikel 6	In behandeling nemen	8
	Artikel 7	Opschorting beslistermijn	8
	Artikel 8	Intrekken klacht	8
1.3	Beginselen van behoorlijk proces	8	
	Artikel 9	Vertrouwelijkheid	8
	Artikel 10	Hoor en wederhoor	8
	Artikel 11	Motivering	8
	Artikel 12	Schriftelijke bekendmaking	9
Hoofdstuk 2 Interne klachtbehandeling	9		
2.1	Gronden	9	
	Artikel 13	Klachten over zaken, situaties en maatregelen	9
	Artikel 14	Klachten over personen	9
2.2	Interne klachtenprocedures	9	
	Artikel 15	Klachtenroute studenten	9
	Artikel 16	Klachtenroute werknemers	10
	Artikel 17	Klachtenroute vrijwilligers en derden	10
Hoofdstuk 3 Onafhankelijk klachtencommissie	11		
3.1	Algemene bepalingen	11	
	Artikel 18	Instelling en taken	11
	Artikel 19	Samenstelling	11
	Artikel 20	Zittingsduur	11
	Artikel 21	Niet deelneming aan de behandeling	12
3.2	Grondslag	12	
	Artikel 22	Klachten interne klachtenprocedure	12
	Artikel 23	Klachten over ongewenst gedrag	12
3.3	Procedure	13	
	Artikel 24	Indienen klacht	13
	Artikel 25	In behandeling nemen van klacht	13
	Artikel 26	Vermoeden van strafbaar feit	14
	Artikel 27	Verweer en repliek & dupliek	14
	Artikel 28	Onderzoek	15
	Artikel 29	Hoorzitting	15
	Artikel 30	Quorum	15
	Artikel 31	Advies	15
	Artikel 32	Beslissing op advies	16
	Artikel 33	Intrekken van de klacht	16

Hoofdstuk 4	Slotbepalingen	16
Artikel 34	Openbaarheid	16
Artikel 35	Evaluatie	17
Artikel 36	Wijziging	17
Artikel 37	Toelichting	17
Artikel 38	Overige bepalingen	17
Bijlage 1	Samenstelling klachtencommissie	18
Bijlage 2	Toelichting klachtenregeling	19
Bijlage 3	Relevante instanties en instellingen	22

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Titel 1.1 Inleidende bepalingen

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *Ambtelijk secretaris*: een niet-benoemd persoon die onafhankelijk is en de klachtencommissie organisatorisch en administratief ondersteunt.
2. *Antwoord*: de mondelinge beslissing van een studieloopbaanbegeleider of een opleidingsmanager over een klacht.
3. *Besluit*: een schriftelijke beslissing van een bevoegde functionaris of orgaan van het Nova College.
4. *College van Bestuur*: het bevoegd gezag van het Nova College.
5. *Instelling*: een onderwijsinstelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, zijnde het Nova College.
6. *Functionaris*: een werknemer van het Nova College of een persoon, anders dan een werknemer die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf is betrokken bij het onderwijsproces, die bevoegd is een besluit te nemen waartegen een klacht kan worden ingediend.
7. *Klager*: degene wiens belang rechtstreeks bij de beslissing, de handeling of de gedraging is betrokken, zijnde:
 - a. een aspirant student, een student dan wel oud-student tot 1 jaar na het verlaten van het Nova College, dan wel diens ouder, voogd, of wettelijk vertegenwoordiger ingeval van minderjarigheid;
 - b. een werknemer of oud-werknemer tot 1 jaar na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst met van het Nova College;
 - c. een vrijwilliger die krachtens de Uitvoeringsregeling Vrijwilligers werkzaamheden verricht voor het Nova College;
 - d. een persoon, anders dan een werknemer, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces van het Nova College en een klacht heeft ingediend.
8. *Klacht*: een mondeling, schriftelijk of digitaal kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een gedraging van een lid van het Nova College alsmede een bezwaar tegen een antwoord of besluit dan wel het nalaten hiervan door een functionaris of orgaan van het Nova College.
9. *Klachtbehandelaar*: studieloopbaanbegeleider, opleidingsmanager, vestigingsdirecteur, College van Bestuur, de klachtencommissie die de klacht behandelt en eenieder die vanuit zijn of haar functie een klacht kan ontvangen.
10. *Klachtencommissie*: de onafhankelijke klachtencommissie van het Nova College.
11. *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)*: de krachtens artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel E-26 CAO-MBO en artikel U-1 CAO-HBO samengestelde landelijke klachtencommissie die bevoegd is klachten te behandelen overeenkomstig de regels in het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
12. *Lid van het Nova College*: alle studenten, werknemers, vrijwilligers en leden van het College van Bestuur van het Nova College.

13. *Omgangsnormen*: de omgangsnormen zoals genoemd in het Deelnemersstatuut van het Nova College.
14. *Ontvanger*: een persoon of orgaan anders dan een bevoegde klachtbehandelaar die de klacht in ontvangst neemt.
15. *Opleidingsmanager*: de direct leidinggevende van een opleidingsteam binnen een onderwijsunit en eerstverantwoordelijke voor de uitvoering van daaraan gekoppelde onderwijs- en ondersteunende processen.
16. *Orgaan*: twee of meer functionarissen die in opdracht van het Nova College samenwerken en gezamenlijk de bevoegdheid hebben een besluit te nemen waartegen een klacht kan worden ingediend.
17. *Studieloopbaanbegeleider*: degene die de voortgang van studenten individueel of in groepsverband begeleidt.
18. *Vestigingsdirecteur*: eindverantwoordelijke op de onderwijsvestiging voor het onderwijsproces en onderwijsondersteunende processen.
19. *Vertrouwenspersoon*: de persoon die een melding ontvangt als bedoeld in het Statuut Vertrouwenspersonen.
20. *Verweerder*:
 - a. een student of oud-student dan wel de ouder, voogd, de wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige student of oud-student;
 - b. een werknemer;
 - c. (een lid van) het College van Bestuur;
 - d. een vrijwilliger die werkzaamheden voor Nova College verricht en verweer voert tegen een klacht;
 - e. derden, niet behorend tot de bovenstaande categorieën a t/m d en verweer voerend tegen de klager.
17. *Vertrouwensinspecteur*: de inspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die als taak heeft docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen in geval van klachten rondom strafbare feiten zoals seksueel misbruik, seksuele intimidatie, ernstig fysiek of geestelijk geweld, te adviseren en te ondersteunen.
18. *Werkdag*: een dag waarop de instelling regulier geopend is. Dagen van de schoolvakanties zijn geen werkdagen.
19. *Zedenmisdrijf*: alle strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksuele misdrijven gepleegd door een werknemer, student of vrijwilliger van de onderwijsinstelling jegens een andere werknemer, student of vrijwilliger.

Artikel 2. Doel

De klachtenregeling heeft als doel een goede en zorgvuldige klachtbehandeling te waarborgen door de bijbehorende procedures en de rechten en plichten van klager, verweerder, de instelling en de klachtbehandelaar te beschrijven.

Artikel 3. Beperking bevoegdheid

De klachtbehandelaar heeft geen bevoegdheid een klacht in behandeling te nemen ter zake:

- a. een besluit van algemene strekking;
- b. een besluit waartegen bezwaar en/of beroep ingevolge het Examenreglement kan worden ingesteld;

- c. een besluit waartegen bezwaar en/of beroep ingevolge de Onderwijsleidraad of het Reglement voor de Commissie van Beroep voor Onderwijs en Examens kan worden ingesteld;
- d. een besluit waartegen bezwaar en beroep op grond van de CAO-MBO kan worden ingesteld;
- e. de behandeling van de klacht of een onderdeel van de klacht is neergelegd bij een externe juridische instantie die een bindende uitspraak zal doen of heeft gedaan. Hiermee gelijk gesteld is een uitspraak op grond van arbitrage of overeenstemming na mediation.

Artikel 4. Vertrouwenspersonen

1. Naast de verwijzingsplicht van de klachtbehandelaar in artikel 14 lid 2 en artikel 24 lid 4 en 6 van deze regeling, heeft klager en verweerder conform het Statuut Vertrouwenspersonen het recht in gesprek te gaan met een vertrouwenspersoon.
2. Het Statuut Vertrouwenspersonen stelt eisen aan de benoeming en taken van de vertrouwenspersonen en is te vinden op Nova Portal.
3. Op Nova Portal staan de namen genoemd van de vertrouwenspersonen.

Titel 1.2 Voorschriften klachtenprocedure

Artikel 5. Vormvoorschriften

1. Klager kan een klacht mondeling, schriftelijk of digitaal indienen bij de studieloopbaanbegeleider of de opleidingsmanager.
2. Met uitzondering van een mondelinge klacht, kan klager een klacht op eenzelfde wijze als bedoeld in lid 1 van dit artikel indienen bij de vestigingsdirecteur, het College van Bestuur of de klachtencommissie.
3. Het indienen van een digitale klacht kan via het klachtenformulier zoals vermeld op de website www.novacollege.nl of per e-mail.
4. Indien een klacht door een ander persoon dan de klachtbehandelaar wordt ontvangen, dient deze de klacht meteen door te sturen naar de bevoegde klachtbehandelaar.
5. Indien een klacht in het geval als omschreven in lid 4 van dit artikel mondeling is ingediend, maakt de ontvanger daarvan een verslag waarvoor akkoord wordt gevraagd van klager. Ontvanger van de klacht stuurt klager en de bevoegde klachtbehandelaar een afschrift van dit verslag.
6. Alle benodigde stukken ter behandeling van een klacht dienen goed leesbaar te zijn. Indien een klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor vertaling.
7. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. het antwoord of de beslissing zoals bedoeld in artikel 1 lid 2 en 3 van deze regeling.
8. Voor een student die conform lid 2 een schriftelijke klacht indient, geldt ter aanvulling op de voorschriften in lid 7, de eis dat tevens de naam van de opleiding bij de klacht wordt vermeld.

9. Indien een klacht niet voldoet aan de voorschriften in dit artikel, wordt klager hierover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen tien werkdagen te herstellen. Is ook dan het verzuim nog niet hersteld, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
10. Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager en voor zover van toepassing ook aan verweerder gemeld.
11. Klager ontvangt na ontvangst van diens klacht uiterlijk binnen twee weken maar in ieder geval binnen de beslistermijn een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klachtbehandelaar.
12. In het geval een klager zich laat bijstaan of laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, bijvoorbeeld door de ouders, wettelijk vertegenwoordigers of een derde, dient hiervan een verklaring aan de klacht toegevoegd te worden.

Artikel 6. In behandeling nemen

Na ontvangst van een klacht deelt de klachtbehandelaar, uiterlijk binnen 4 weken maar in ieder geval voordat de beslistermijn is verstreken, schriftelijk aan de klager mee of diens klacht in behandeling wordt genomen.

Artikel 7. Opschorting beslistermijn

De beslistermijn om een klacht te behandelen gaat pas in na ontvangst van alle benodigde stukken en wordt opgeschort voor de duur van de schoolvakantie, indien de klachtbehandeling binnen een vastgestelde schoolvakantie valt.

Artikel 8. Intrekken klacht

1. Indien de klager tijdens de klachtenprocedure de klacht intrekt, volgt daarop een schriftelijke bevestiging door de klachtbehandelaar die dit eveneens aan verweerder mededeelt.
2. De student of oud student die tijdens de klachtenprocedure meerderjarig is geworden, heeft het recht om de klacht die is ingediend door een ouder, voogd of wettelijk vertegenwoordiger, hangende het onderzoek naar de klacht, in te trekken. Het verzoek tot intrekking dient schriftelijk aan de klachtbehandelaar kenbaar gemaakt te worden, waarna het gestelde in lid 1 van dit artikel van overeenkomstige toepassing is.

Titel 1.3 Beginselen van behoorlijk proces

Artikel 9. Vertrouwelijkheid

De klachtbehandelaar gaat vertrouwelijk om met de ingediende klacht en legt de informatie met betrekking tot de klachtbehandeling in een dossier vast.

Artikel 10. Hoor en wederhoor

De klachtbehandelaar die een klacht behandelt, past het beginsel van hoor en wederhoor toe.

Artikel 11. Motivering

Bij behandeling van een klacht wordt een beslissing van de klachtbehandelaar in de vorm van een antwoord of besluit met redenen omkleed.

Artikel 12. Schriftelijke bekendmaking

Een beslissing van een klachtbehandelaar wordt schriftelijk bekendgemaakt aan klager. Onder schriftelijke bekendmaking wordt verstaan: een besluit dat aangetekend ter postbezorging wordt aangeboden of per e-mail aan klager wordt verstuurd met een leesbevestiging.

Hoofdstuk 2. Interne klachtbehandeling

Titel 2.1 Gronden

Artikel 13. Klachten over zaken, situaties en maatregelen

1. De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 1 lid 9 van deze regeling is bevoegd om klachten te behandelen die betrekking hebben op besluiten over:
 - a. de nakoming van verplichtingen uit de onderwijsovereenkomst, BPV-overeenkomst en het Deelnemersstatuut door het Nova College;
 - b. het niet verlenen van verlof ingevolge de onderwijsovereenkomst of de BPV-overeenkomst;
 - c. genomen maatregelen en/of sancties in het kader van de onderwijsovereenkomst, BPV-overeenkomst of Deelnemersstatuut;
 - d. elk ander besluit over:
 - een gedraging
 - het doen of nalaten van een gedraging
 - het niet nemen van een beslissing.
2. De klachtenprocedure voor studenten vangt, bij de indiening van een klacht over toelating tot een bepaalde opleiding, aan op het niveau van een vestigingsdirecteur.
3. Overeenkomstig lid 1 wordt met een dergelijk besluit gelijkgesteld:
 - a. de schriftelijke weigering een besluit te nemen;
 - b. het niet tijdig nemen van een besluit.

Artikel 14. Klachten over handelingen

1. De klachtbehandelaar in dit hoofdstuk is bevoegd om klachten over handelingen van leden van het Nova College te behandelen die strijdig zijn met de omgangsnormen in het Deelnemersstatuut.
2. Indien de inhoud van een klacht zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel gaat over ongewenst gedrag in artikel 23 van deze regeling, kan de klachtbehandelaar de klacht op verzoek van klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie verwijzen.

Titel 2.2 Interne klachtenprocedures

Artikel 15. Klachtenroute studenten

1. Klager kan op grond van artikel 13 en/of 14 van deze regeling een klacht bij de studieloopbaanbegeleider indienen over: zaken, situaties of maatregelen (niet over examens) alsmede over handelingen. De studieloopbaanbegeleider dient klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht antwoord te geven.
2. Bij ontevredenheid over de afhandeling van de klacht, kan klager de klacht – binnen 5 werkdagen na het antwoord van de studieloopbaanbegeleider – volgens de voorschriften in

- artikel 5 – indienen bij de daarvoor verantwoordelijke opleidingsmanager. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht dient de opleidingsmanager een antwoord te geven.
3. Bij ontevredenheid over de afhandeling van de klacht, kan klager dan de klacht – binnen 10 werkdagen na het antwoord van de opleidingsmanager – volgens de voorschriften in artikel 5 – indienen bij de vestigingsdirecteur. Het besluit van de vestigingsdirecteur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
 4. Bij ontevredenheid over het besluit van de vestigingsdirecteur kan klager de klacht – volgens de voorschriften in artikel 5 – binnen 10 werkdagen indienen bij het College van Bestuur. Het besluit van het College van Bestuur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
 5. Bij ontevredenheid over het besluit van het College van Bestuur kan klager – volgens de voorschriften met in artikel 5 – in beroep gaan en de klacht indienen bij de klachtencommissie van het Nova College. Mocht klager daartoe overgaan, dan gelden tevens de voorschriften in Hoofdstuk 3 van deze regeling.
 6. De aspirant–student, student of oud–student als bedoeld in artikel 1 lid 7 van deze regeling dient aanwezig te zijn bij de interne klachtbehandeling van de klacht.

Artikel 16. Klachtenroute werknemers

1. Klager kan op grond van artikel 13 en/of 14 van deze regeling een klacht indienen bij de daarvoor verantwoordelijke vestigingsdirecteur of leidinggevende over zaken, situaties of maatregelen alsmede over handelingen. Het besluit wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
2. Bij ontevredenheid over het besluit als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan klager de klacht – volgens de voorschriften in artikel 5 – binnen 10 werkdagen indienen bij het College van Bestuur. Het besluit van het College van Bestuur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
3. Bij ontevredenheid over het besluit van het College van Bestuur kan klager – volgens de voorschriften in artikel 5 – in beroep gaan en de klacht indienen bij de klachtencommissie van het Nova College. Mocht klager daartoe overgaan, dan gelden tevens de voorschriften in Hoofdstuk 3 van deze regeling.

Artikel 17. Klachtenroute vrijwilligers en derden

1. Klager kan op grond van artikel 13 en/of 14 van deze regeling een klacht indienen bij de daarvoor verantwoordelijke vestigingsdirecteur over zaken, situaties of maatregelen alsmede over handelingen. Het besluit van de vestigingsdirecteur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
2. Bij ontevredenheid over het besluit van de vestigingsdirecteur kan klager de klacht – volgens de voorschriften in artikel 5 – binnen 10 werkdagen indienen bij het College van Bestuur. Het besluit van het College van Bestuur wordt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager meegedeeld.
3. Bij ontevredenheid over het besluit van het College van Bestuur kan klager – volgens de voorschriften in artikel 5 – in beroep gaan en de klacht indienen bij de klachtencommissie van het Nova College. Mocht klager daartoe overgaan, dan gelden tevens de voorschriften in Hoofdstuk 3 van deze regeling.

Hoofdstuk 3. Onafhankelijke klachtencommissie

Titel 3.1 Algemene bepalingen

Artikel 18. Instelling en taken

1. Nova College heeft een onafhankelijke klachtencommissie die een klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - a. gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur te nemen beslissingen.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

Artikel 19. Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden.
2. De benoeming van de leden vindt plaats door het College van Bestuur.
3. De leden worden geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
4. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
5. Leden van het personeel dan wel bloed- of aanverwanten tot en met de tweede graad van het personeel, leden van het College van Bestuur alsmede studenten van het Nova College en ouders / verzorgers / voogden, vertrouwenspersonen en contactpersonen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter aan.
7. Het College van Bestuur wijst een onafhankelijk ambtelijk secretaris aan die de klachtencommissie secretariael ondersteunt.
8. Het College van Bestuur is bevoegd de samenstelling van de klachtencommissie te wijzigen door aanpassing van bijlage 1 goed te keuren.

Artikel 20. Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal twee termijnen van de benoeming.
2. De leden kunnen op ieder moment, met inachtneming van een termijn van 4 weken, zijn of haar lidmaatschap van de klachtencommissie opzeggen.
3. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op dat ter kennisgeving aan het College van Bestuur wordt aangeboden. Als de zittingsduur van de leden is volbracht, volgt in overeenstemming met het rooster van aftreden ontslag.
4. Degene die een tussentijdse vacature vervult, komt voor het rooster van aftreden in de plaats van degene van wie hij/zij de vacature vervult.

Artikel 21. Niet-deelneming aan de behandeling

De leden van de klachtencommissie nemen geen deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding komt.

Titel 3.2 Grondslag

Artikel 22. Klachten interne klachtenprocedure

De klachtencommissie is bevoegd om klachten zoals genoemd in artikel 13 en 14 van de Klachtenregeling in behandeling te nemen, nadat het College van Bestuur bij de interne klachtenprocedure daarover een besluit heeft genomen.

Artikel 23. Klachten over ongewenst gedrag

1. De klachtencommissie is bevoegd om klachten over discriminatie, pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie en extremisme in behandeling te nemen.
2. Onder discriminatie wordt verstaan:
elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning, of op welke andere grond dan ook.
Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.
3. Onder pesten wordt verstaan:
alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meer leden van het Nova College, dat tot doel heeft een ander lid of een groep leden van het Nova College opzettelijk te kwetsen en/of te vernederen. Het gaat om de herhaling van gedragingen die op verschillende manieren, maar in het bijzonder door woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen, tot uiting komen.
4. Onder agressie en geweld wordt verstaan:
voorvallen waarbij een lid van het Nova College psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het Nova College. Agressie en geweld kan tot uiting komen in de volgende gedragingen:
verbaal geweld (o.a.: uitschelden, beledigen); fysiek geweld (o.a.: schoppen, slaan, met een wapen dreigen, overvallen); psychisch geweld (o.a.: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen, beschadigen van eigendommen).
5. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan:
enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een lid van het Nova College wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Dergelijk gedrag kan zich voordoen in diverse verschijningsvormen, zoals het doen van dubbelzinnige opmerkingen, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen tonen aan anderen, aanranding en verkrachting. Indien een minderjarige student met (homo) seksuele intimidatie te maken krijgt, kan de verschijningsvorm ook door de ouders, voogden of verzorgers van de minderjarige als ongewenst worden aangemerkt.

6. Onder extremisme wordt verstaan:
ideeën en gedachten waarin geweld wordt toegestaan om ingrijpende veranderingen in de samenleving door te voeren of waaruit de bereidheid volgt geweld te gebruiken om deze doelen te bereiken.

Titel 3.3 Procedure

Artikel 24. Indienen klacht

1. Een klacht met betrekking tot onderwerpen genoemd onder:
 - a. artikel 22, moet binnen 14 werkdagen door de klachtencommissie zijn ontvangen, gerekend vanaf de dag na die waarop de bestreden beslissing ontvangen is.
 - b. artikel 23, moet binnen drie maanden door de klachtencommissie zijn ontvangen, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten als motief voor de klacht hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.
2. Klachten die niet binnen de onder lid 1 gestelde termijnen door de klachtencommissie zijn ontvangen, worden niet-ontvankelijk verklaard.
3. De klachtencommissie laat een niet-ontvankelijk verklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijze van hem kan worden verlangd heeft ingediend.
4. Indien de klacht op grond van artikel 23 bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.
5. Indien de klacht op grond van artikel 23 wordt ingediend bij een ander orgaan dan de klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of de vertrouwenspersonen. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Indien de klacht binnen de termijn als genoemd in lid 1 door het andere orgaan is ontvangen, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 1 is voldaan.
6. Indien een vertrouwenspersoon bij de aanleiding van de klacht is betrokken, kan het College van Bestuur advies inwinnen bij de klachtencommissie er zorg voor dragen dat de klacht wordt doorgeleid naar een andere vertrouwenspersoon.
7. De ambtelijk secretaris tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de indiener daarvan.
8. De ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een exemplaar daarvan aan de voorzitter van de commissie.
9. Het indienen van een klacht heeft geen schorsende werking voor het nemen van een beslissing door een daartoe bevoegd orgaan of functionaris van het Nova College.

Artikel 25. In behandeling nemen

1. Na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, stelt de voorzitter eerst een vooronderzoek in naar de klacht. De klacht wordt niet in behandeling genomen, indien de voorzitter van de klachtencommissie oordeelt dat:
 - a. de klacht niet-ontvankelijk is;
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. de klacht kennelijk gegrond is.
2. Klager en verweerder worden overeenkomstig lid 1 van dit artikel schriftelijk op de hoogte gesteld van het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie.

3. Klager kan schriftelijk binnen 5 werkdagen tegen het oordeel van de voorzitter zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel in beroep komen bij de klachtencommissie.
4. Indien de voorzitter na het vooronderzoek niet tot een oordeel komt als bedoeld in lid 1, deelt de klachtencommissie klager en verweerder zo spoedig mogelijk schriftelijk mee dat zij de klacht in behandeling neemt.
5. Indien de klachtencommissie van mening is dat de klacht voorbarig bij haar is ingediend dan wel dat er een poging dient te worden gedaan om de klacht zonder advies van deze commissie op het niveau van de instelling af te doen, kan de klachtencommissie de klacht ter behandeling doorsturen naar het College van Bestuur met het verzoek hiervan kennis te nemen en te trachten binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing te komen. De commissie kan daarbij aanwijzingen geven en/of aanbevelingen doen.
6. De klachtencommissie deelt aan de klager en verweerder mede dat ingevolge lid 5 de klacht voor behandeling is doorgestuurd aan het College van Bestuur.
7. Indien verwijzing van de klacht naar het College van Bestuur niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing leidt, kan klager de klachtencommissie verzoeken om de klacht verder in behandeling te nemen.
8. De klachtencommissie kan tot het moment dat klager en verweerder zijn uitgenodigd om op een hoorzitting te verschijnen, het onderzoek naar de klacht sluiten en daarover advies uitbrengen, indien de klachtencommissie oordeelt dat sprake is van één van de omstandigheden in lid 1 van dit artikel.
9. Verweerder en klager kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, niet eerder dan nadat de klachtencommissie hierover een verklaring heeft ontvangen.

Artikel 26. Vermoeden van strafbaar feit

1. Blijkt dat een ingediende klacht bij de klachtencommissie (een vermoeden van) een zedendelict ofwel (een vermoeden van) een andersoortig delict betreft dan wordt dit aanstonds gemeld bij het College van Bestuur.
2. Bij een (vermoeden van een) zedendelict vindt overleg plaats met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die vaststelt of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
3. Blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het College van Bestuur direct aangifte bij de politie of justitie.
4. Het College van Bestuur stelt verweerder als ook bij minderjarigheid diens ouders, voogden en/of wettelijk vertegenwoordigers alsmede die van klager van het in lid 3 bedoelde vermoeden van een strafbaar feit op de hoogte.

Artikel 27. Verweer van repliek & dupliek

1. Indien de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, zendt de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht een exemplaar daarvan aan verweerder. De verweerder wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk tegen de klacht te verweren. De voorzitter stelt de termijnen voor verweer vast, met een minimum van tien werkdagen, schoolvakanties niet meegerekend. Na ontvangst van het verweerschrift wordt een exemplaar onverwijld naar de klager verzonden.
2. De voorzitter van de klachtencommissie kan de verweerder uitstel voor indiening van een verweerschrift verlenen. Van dit besluit wordt de klager op de hoogte gesteld.

3. De voorzitter van de klachtencommissie kan de klager in de gelegenheid stellen schriftelijk te repliceren. In dat geval wordt de verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk te dupliceren. De voorzitter stelt de termijnen voor repliek en dupliek vast, met een minimum van tien werkdagen, schoolvakanties niet meegerekend.

Artikel 28. Onderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding en/of behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe intern of extern deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Het Nova College draagt de kosten die gepaard gaan met het vooronderzoek.

Artikel 29. Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de verweerder tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
2. Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan besluiten dat geen hoorzitting wordt gehouden indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

Artikel 30. Quorum

Voor het houden van een hoorzitting geldt een samenstelling van minimaal van 3 leden van de klachtencommissie. De commissie stelt het advies, zoals bedoeld in artikel 31, op in voltallige samenstelling.

Artikel 31. Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het te geven advies.
2. De klachtencommissie adviseert het College van Bestuur schriftelijk, binnen 30 werkdagen nadat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen. Deze termijn kan met 10 werkdagen worden verlengd. Bij verlenging meldt de klachtencommissie dit met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.
5. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend.

Artikel 32. Beslissing op advies

1. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur schriftelijk aan de klager, verweerder en klachtencommissie gemotiveerd mee of dit advies wordt overgenomen en zo nodig welke maatregelen worden getroffen. De mededeling

- gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
 3. Indien de klacht door de klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, dan wel dat de klager in het gelijk wordt gesteld en het College van Bestuur het advies van de commissie niet overneemt, heeft klager de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl

W: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de behandeling van klachten die zijn voorgelegd aan de LKC is het Reglement van die commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl>

4. Het College van Bestuur brengt de vertrouwenspersoon op de hoogte van zijn standpunt en het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
5. Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard, zal het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met verweerder in een passende rehabilitatie voorzien, eventueel na advies van de klachtencommissie.

Artikel 33. Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de verweerder en het College van Bestuur mee.

Hoofdstuk 4. Slotbepalingen

Artikel 34. Openbaarheid

1. Deze klachtenregeling is voor ieder lid van het Nova College beschikbaar op Nova Portal en voor derden ook beschikbaar op de website van het Nova College (www.novacollege.nl).
2. Het College van Bestuur stelt alle leden van het Nova College op de hoogte van deze regeling.

Artikel 35. Evaluatie

De regeling wordt iedere drie jaar door het College van Bestuur geëvalueerd. Het College van Bestuur betreft bij deze evaluatie het oordeel van de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie, de ondernemingsraad en eventueel andere, door het College van Bestuur aan te wijzen functionarissen binnen de organisatie.

Artikel 36. Wijziging

1. Het College van Bestuur kan de klachtenregeling, met inachtneming van de vigerende bepalingen, wijzigen of intrekken, maar niet eerder dan nadat overleg met de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie alsmede instemming door de ondernemingsraad en de studentenraad heeft plaatsgevonden.
2. Met uitzondering van lid 1 van dit artikel kan het College van Bestuur de klachtenregeling wijzigen indien sprake is van:
 - a. kennelijke verschrijvingen;
 - b. foutieve verwijzingen.
3. Iedere wijziging van de klachtenregeling op grond van lid 1 en 2, wordt gepubliceerd op Nova Portal, alsmede op www.novacollege.nl

Artikel 37. Toelichting

Ter verduidelijking van enkele artikelen is in bijlage 2 een toelichting gegeven.

Artikel 38. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Nova College".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2018.

Vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 4 juni 2018

Instemming Ondernemingsraad d.d. 19 april 2018

Instemming Studentenraad d.d. 22 mei 2018

Bijlage 1 - Samenstelling klachtencommissie

Met de inwerkingtreding van deze klachtenregeling bestaat de samenstelling van de klachtencommissie uit:

- De heer E. Visser, als lid (benoemd tot 1 augustus 2023).
- Mevrouw L. Geljon, als lid (benoemd tot 1 augustus 2023).
- Mevrouw V. Pfundt, als lid (benoemd tot 1 augustus 2023).
- Mevrouw A. van der Wielen, als lid (benoemd tot 1 augustus 2023).
- De heer H. Berendsen, als lid (benoemd tot 1 augustus 2023).

Het secretariaat van de onafhankelijke klachtencommissie wordt verzorgd door mevrouw E. Zadelhof.

Bijlage 2 – Toelichting klachtenregeling

Artikel 1 lid 1

De definitie *antwoord* komt alleen voor in de klachtenroute voor studenten, waarbij de afhandeling plaatsvindt door een studieloopbaanbegeleider of een opleidingsmanager. Doel hiervan is de klacht op laagdrempelige en snelle manier tijdens een gesprek op te lossen. De behandeling van de klacht op dit niveau heeft in beginsel een informeel karakter. De studieloopbaanbegeleider of opleidingsmanager heeft overigens wel de vrijheid een antwoord om te zetten in een besluit.

Artikel 1 lid 2

De definitie *besluit* heeft een formeel karakter. Slechts een schriftelijke beslissing van een bevoegde functionaris of orgaan van het Nova College kan als besluit worden aangemerkt. Bij de interne klachtenprocedures komt dit nadrukkelijk naar voren op het niveau van de vestigingsdirecteur. Dwingend is voorgeschreven dat een vestigingsdirecteur en daaropvolgende klachtbehandelaars een klacht met een besluit dienen af te handelen. Klachten die in deze fase van de klachtenprocedure zijn ingediend, worden dan ook aangemerkt als formele klachten.

Artikel 3

Dit artikel bepaalt dat een klachtbehandelaar in vier situaties niet bevoegd is om een klacht te behandelen. Voor situatie a geldt dat een klacht tegen een besluit van algemene strekking niet in behandeling wordt genomen. Dergelijke besluiten zijn niet gericht op een individu of een concreet geval maar gelden voor een ieder die daarmee in aanraking komt. Voorbeelden hiervan zijn: beleidsregels, regelingen of de inrichting van onderwijsprocessen. Voor de situaties b t/m e zijn andere instanties bevoegd om de klacht te behandelen.

Artikel 4 lid 1

Een klager mag zelfstandig bepalen om contact te zoeken met een vertrouwenspersoon. De klachtbehandelaar zoals bedoeld in artikel 14 lid 2 van deze regeling kan hierbij helpen. In het geval een klacht over ongewenst gedrag bij het College van Bestuur wordt ingediend, heeft dit orgaan de plicht de klacht op grond van artikel 24 lid 4 en 6 van deze regeling meteen door te verwijzen naar de juiste vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Artikel 5

In dit artikel staan de voorschriften om een klacht in te dienen en waaraan de inhoud van die klacht dient te voldoen. Voor studenten geldt dat mondelinge klachten per definitie in behandeling worden genomen, omdat de voorschriften in lid 6 t/m 10 niet gelden. Bij de behandeling van schriftelijke en digitale klachten gelden deze voorschriften wel. Indien de voorschriften niet zijn gevolgd, kan dit leiden tot niet-ontvankelijkheid van de klacht. Om er zeker van te zijn dat de klacht in behandeling wordt genomen, kan een klager gebruik maken van het digitaal klachtenformulier op www.novacollege.nl.

Artikel 13

Dit artikel geeft de grondslag voor het indienen van een klacht tegen besluiten die gaan over zaken, situaties en maatregelen. Dit zijn besluiten die voortvloeien uit o.a. wet- en regelgeving, intern beleid en

overeenkomsten en bijvoorbeeld kunnen gaan over presentie, toelating, het lesprogramma, de organisatie van de BPV, lokalen, hygiëne, roosters, begeleiding etc.

Veel van deze besluiten zijn ingekaderd door de onderwijsovereenkomst, de BPV-overeenkomst en het Deelnemersstatuut. In lid 1 onder e is een restcategorie opgenomen over klachten die gaan over gedragingen en beslissingen van algemene aard.

Artikel 14

Het is mogelijk een klacht in te dienen tegen handelingen van een lid van het Nova College (zie definitie in artikel 1 lid 11) die strijdig zijn met de omgangsnormen in het Deelnemersstatuut. Zowel studenten, werknemers en vrijwilligers dienen zich op voet van gelijkwaardigheid, vertrouwen en respect met elkaar en elkaars eigendommen om te gaan. Klachten over ongewenst gedrag vallen buiten dit artikel en kunnen rechtsreeks bij de klachtencommissie worden ingediend.

Artikel 15

Slechts de studieloopbaanbegeleider en de opleidingsmanager kunnen mondelinge klachten afhandelen. Hoewel op dit niveau de klachtbehandeling informeel van aard is, dient de behandelaar zich wel te houden aan de beginselen van behoorlijk proces. Het is van belang dat voor een opvolgend klachtbehandelaar in de klachtenprocedure het dossier op orde is. Op het moment dat de vestigingsdirecteur een klacht ontvangt, zal de verdere klachtafhandeling een formeel karakter hebben. Klager ontvangt immers geen antwoorden meer maar besluiten.

Artikel 16

Werknemers kunnen gebruik maken van de interne klachtenprocedure als zij klagen over besluiten die gaan over zaken, situaties of maatregelen en buiten de werkingssfeer van de CAO-MBO vallen alsmede over handelingen van anderen die strijdig zijn met de omgangsnormen in het Deelnemersstatuut.

Artikel 19

Indien de beschikbaarheid van kandidaten dit toelaat, wordt bij de selectie en benoeming van nieuwe leden van de klachtencommissie aandacht besteed aan diversiteit in leeftijd.

Artikel 23

Klachten over ongewenst gedrag kunnen rechtstreeks bij de klachtencommissie ingediend worden. Dergelijke klachten zijn zwaarwegend van aard, hetgeen de klachtencommissie dwingt om zorgvuldig en deskundig te werk te gaan. Het College van Bestuur laat zich door de klachtencommissie adviseren om vervolgens een definitief besluit te nemen.

Artikel 24 lid 9

Het indienen van een klacht tegen een besluit betekent niet dat de werking van dat besluit (tijdelijk) wordt onderbroken. Slechts indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal het bestreden besluit niet meer gelden.

Artikel 25 lid 1

Er zijn drie gronden waarop de voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten om de klacht niet te onderwerpen aan een beoordeling van de klachtencommissie. Indien de voorzitter vaststelt dat de klacht niet-ontvankelijk is, dan heeft de klager niet voldaan aan de vormvoorschriften in artikel 5 of aan de indieningstermijn in artikel 24 van deze regeling.

Daarnaast kan de voorzitter oordelen dat de klacht kennelijk ongegrond of gegrond is, hetgeen betekent dat het voor de klager evident duidelijk is of zou moeten zijn dat de klacht niet of juist wel slaagt. Door het oordeel van de voorzitter voortijdig kenbaar te maken, wordt voorkomen dat de klachtencommissie onnodig een procedure doorloopt waarvan de uitkomst hetzelfde is als het oordeel van de voorzitter.

Artikel 27 lid 1 en 3

De voorzitter houdt rekening met schoolvakanties en neemt een redelijke termijn in acht zodat verweerder voldoende gelegenheid heeft zich voor te bereiden op de klacht of de repliek.

Bijlage 3 – Relevante instanties en instellingen

1. Klachtafhandeling Nova College

College van Bestuur van het Nova College
Postbus 2110
2022 CC Haarlem

Digitaal klachtenformulier:

Onafhankelijke klachtencommissie van het Nova College
t.a.v. de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie
Postbus 2110
2002 CC Haarlem

Digitaal klachtenformulier:

2. Externe klachtafhandeling

Stichting Onderwijsgeschillen

Onderwijsgeschillen is een onafhankelijke organisatie die de behandeling van geschillen, bezwaren, beroepen en klachten in het onderwijs organiseert. Als een student geen gebruik wil maken van de Klachtenregeling, dan kan de klacht ingediend worden bij de Stichting Onderwijsgeschillen.

Stichting Onderwijsgeschillen
t.a.v. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Website: <http://www.onderwijsgeschillen.nl>;
mobiele website: <http://mobiel.onderwijsgeschillen.nl>

Inspectie van het Onderwijs

Binnen de Inspectie van het Onderwijs heeft een klein team van inspecteurs, naast hun toezichthoudende taak, een bijzondere taak: zij zijn vertrouwensinspecteur (VI). Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Inspectie van het Onderwijs

Postbus 2730

3500 GS Utrecht

Website: www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs

Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB)

Het JOB komt op voor de belangen van alle MBO'ers in Nederland. Klachten bij JOB kunnen ingediend worden via een digitaal klachtenformulier. Nadere informatie hierover kan telefonisch opgevraagd worden: 020-5244050.

JOB

Westermarkt 2M

1016 DK Amsterdam

Website: www.jobmbo.nl

Digitaal klachtenformulier: <http://www.jobmbo.nl/klachtenlijn/klachtenformulier/>