



HOUT- EN
MEUBILERINGS
COLLEGE

HMC - KLACHTENREGELING

J.J. van der Mark
e-mail: sec.klachtencommissie@hmcollege.nl

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
2	KLACHTEN	1
2.1	Waar kan de klacht betrekking op hebben?.....	1
3	PROCEDURE.....	2
3.1	Indienen van de klacht.....	2
3.2	Het verloop van de procedure.....	3
3.3	Het verloop van de procedure bij de interne klachtencommissie (art. 7.4.8a Web)	3
3.4.1	Het verloop van de procedure bij de examencommissie	4
3.4.2	Het verloop van de procedure bij de Commissie van beroep voor examens (art. 7.5.1 Web)	5
3.5	Het verloop van de procedure bij de vertrouwenspersoon	6

1 INLEIDING

Het Hout- en Meubileringscollege (hierna te noemen: "HMC") wil een zo hoog mogelijke onderwijskwaliteit bieden. We doen onze uiterste best om alle hiervoor benodigde procedures, processen en afspraken zo goed mogelijk te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat een student/ ouder, voogd of verzorger van minderjarige student/ stagebedrijf (hierna te noemen: "klager") ontevreden is over een bepaalde gang van zaken, zich benadeeld voelt of meent dat zijn of haar belangen worden geschaad. Indien dit het geval is dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Wij streven ernaar om klachten zo snel mogelijk en in goed overleg met de klager op te lossen. De klager kan daarom altijd eerst de studieloopbaanbegeleider (slb'er), de studietoelatingcoördinator, de teamleider, de locatiedirecteur of, als de klacht een medewerker betreft, die medewerker aanspreken. Als de klacht goed en eenvoudig blijkt op te lossen is dat de aangewezen weg.

Het kan echter zijn dat de klacht ernstig van aard is of dat het onderlinge overleg niet tot een bevredigende oplossing voor de klager heeft geleid. In dat geval kan een klacht worden ingediend volgens de procedure die in deze regeling wordt beschreven.

Mochten er over deze regeling onduidelijkheden bestaan, dan kan de klager altijd contact opnemen met mevr. S.C. Welters s.welters@hmcollege.nl of dhr. R. Koederings Clemens r.koederings@hmcollege.nl voor de locatie Rotterdam en dhr. B. Dekker b.dekker@hmcollege.nl of mevr. M. van den Dool m.vandendool@hmcollege.nl voor de locatie Amsterdam.

2 KLACHTEN

Er kunnen zich meerdere situaties voordoen die voor een klager reden kunnen vormen om een klacht in te dienen. Een aantal voorbeelden hiervan zullen hieronder worden toegelicht.

2.1 Waar kan de klacht betrekking op hebben?

- Klachten kunnen van zakelijke aard zijn. Dit betreft klachten over het niet nakomen van afspraken door de Instelling of haar medewerkers, het niet of verkeerd nemen van beslissingen, het wel of niet toepassen van regels etc.

Mogelijke onderwerpen
Intake
Toelating
Voorzieningen
Begeleiding
Onderwijsinhoud / maatwerk
Werkvormen
Lesuitval / onderwijstijd
Stage / beroepspraktijkvorming
Informatieverstrekking
Schorsing
Verwijdering

- Klachten kunnen de gang van zaken betreffen bij toetsen of examens.
- Klachten kunnen ook van persoonlijke aard zijn. Dit betreft vooral klachten over ongewenst gedrag van medewerkers van de Instelling of betrokkenen bij de Instelling, dan wel door andere studenten (zie hiervoor de algemene voorwaarden van de onderwijsovereenkomst (OOK)).

- Onder ongewenst gedrag wordt in ieder geval verstaan:
 - Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, ondermeer via internet, mobiele telefoon, digitale camera).
 - Agressie en geweld: het pesten, psychisch of fysiek lastig vallen, bedreigen of aanvallen van anderen.
 - Discriminatie: het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, leeftijd, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van enig onderscheid op basis van deze factoren (ras, godsdienst enz.).

3 PROCEDURE

Als het niet is gelukt om de klacht in goed onderling overleg met de studieloopbaanbegeleider, de studietoehoedster, de teamleider, de locatiedirecteur of de medewerker die de klacht betreft of als de klacht van dien aard is dat het indienen van een klacht de enige juiste weg is, dan kan de klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Hieronder zal worden aangegeven welke stappen de klager daarvoor moet nemen en wat de klager van de klachtenprocedure mag verwachten.

3.1 Indienen van de klacht

1. De klacht dient door de klager schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de klachtencommissie, ter attentie van de secretaris van de klachtencommissie. Dit kan per brief of via sec.klachtencommissie@hmcollege.nl. Het HMC heeft hiervoor een klachtenformulier beschikbaar gemaakt voor de klager, die het indienen van een klacht vereenvoudigt. Deze is te vinden op het HMC-intranet onder tabblad 'Organisatie/Klachtenregeling' (voor klagers) of op de website van het HMC (zie footer).
2. Voor student die op het moment van de gedraging of beslissing minderjarig zijn, kunnen de ouder, voogd/verzorger van een minderjarige student optreden als klager. Klagers die op het moment van de gedraging of beslissing meerderjarig zijn, kunnen de klacht zelf indienen.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en handtekening van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging/het besluit en/of de personen waartegen de klacht is gericht;
 - d. de gronden van de klacht.
4. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
 - a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. deze anoniem is ingediend.
5. Als een klager het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van de vertrouwenspersoon, een onafhankelijk persoon die binnen de instelling is belast met klachtenbehandeling, of een derde persoon.

6. De klager krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarin wordt de klager geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

3.2 Het verloop van de procedure

1. Na de ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht en bekijkt de klachtencommissie waar deze thuishoort:
 - Bij de klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten van zakelijke aard.
 - Bij de examencommissie, als het gaat om klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens.
 - Bij de vertrouwenspersoon binnen het HMC, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
2. Klachten die de klachtencommissie niet zelf kan behandelen, stuurt de klachtencommissie, afhankelijk van de aard van de klacht, door naar de vertrouwenspersoon of de examencommissie. De klager wordt hiervan binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht gemotiveerd op de hoogte gebracht. In dat geval wordt de procedure voortgezet door de examencommissie (paragraaf 3.4) of de vertrouwenspersoon (paragraaf 3.5).
3. Alvorens de formele procedure wordt opgestart worden door de betreffende commissie, dan wel de vertrouwenspersoon de mogelijkheden onderzocht om de klacht door middel van bemiddeling op te lossen. De bemiddeling vindt dan plaats door een persoon/personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klager heeft de keuze om met bemiddeling in te stemmen. Het staat de klager ook vrij direct te kiezen voor het voeren van de formele klachtenprocedure.
4. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot het (verder) voort zetten van de formele procedure.
5. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het college van bestuur van het HMC namens het bevoegd gezag. Het college van bestuur van het HMC beslist zoveel mogelijk in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht.

3.3 Het verloop van de procedure bij de interne klachtencommissie (art. 7.4.8a Web)

1. De klachtencommissie stelt de klager, en indien van toepassing, de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen gebeurt binnen 15 werkdagen nadat de klacht bij de klachtencommissie is ingediend. De uitnodiging hiervoor geschiedt schriftelijk. De klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een derde. Mocht de termijn van 15 werkdagen niet haalbaar zijn, dan zal de klager daar tijdig van op de hoogte worden gesteld, zodat in overleg op de korte mogelijke datum daarna een datum kan worden ingepland.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De klachtencommissie kan bij derden inlichtingen inwinnen die zij voor het geven van een advies over de klacht nodig acht. De klager kan kennis nemen van de ingewonnen inlichtingen.

4. Binnen 25 werkdagen na ontvangst van de klacht doet de klachtencommissie een uitspraak en brengt een gemotiveerd advies uit aan het college van bestuur en stelt de klager en eventueel de beklagde schriftelijk op de hoogte over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. en de maatregelen die (eventueel) genomen dienen te worden door of ten aanzien van beklagde, dan wel om aan de (eventuele) grondheid van de klacht tegemoet te komen.
5. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het gemotiveerde advies van de klachtencommissie neemt het bevoegd gezag een besluit. Het deelt dit aan de klager, de eventuele beklagde, de desbetreffende locatiedirecteur en teamleider schriftelijk en gemotiveerd mee.

In het besluit is opgenomen:

 - a. of het bevoegd gezag het oordeel van de klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de klacht deelt;
 - b. en, indien van toepassing, de maatregelen die genomen dienen te worden door of ten aanzien van de beklagde, dan wel om aan de (eventuele) grondheid van de klacht tegemoet te komen.
6. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld. Wel kan de klager, wanneer hij/zij door de klachtencommissie in het gelijk wordt gesteld en het bevoegd gezag besluit het advies niet te volgen, een klacht indienen bij de (externe) Landelijke Klachtencommissie BVE (zie p. 7 voor de post- en adresgegevens), waarbij het HMC is aangesloten, of de zaak aan een rechter voorleggen.

3.4.1 Het verloop van de procedure bij de examencommissie

1. De examencommissie stelt de klager en eventueel de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen gebeurt binnen 15 werkdagen nadat aan de klager is bevestigd dat de klacht door de examencommissie zal worden behandeld. De uitnodiging hiervoor geschiedt schriftelijk. De klager kan zich laten bijstaan door een derde.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door de examencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De examencommissie kan bij derden inlichtingen inwinnen die zij voor het geven van een advies over de klacht nodig acht. De klager kan kennis nemen van de ingewonnen inlichtingen.
4. Binnen 25 werkdagen na ontvangst van de klacht doet de examencommissie een uitspraak en stelt de klager, het bevoegd gezag en eventueel de beklagde schriftelijk op de hoogte over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. en de maatregelen die (eventueel) genomen dienen te worden om aan de (eventuele) grondheid van de klacht tegemoet te komen.
5. Tegen het besluit van de examencommissie kan binnen 6 weken beroep worden ingesteld bij de Commissie van beroep. Met een besluit wordt ook bedoeld de weigering een besluit te nemen dan wel het niet tijdig nemen van een besluit. Over de beroepsmogelijkheden wordt de klager geïnformeerd in het besluit van de examencommissie.

3.4.2 Het verloop van de procedure bij de Commissie van beroep voor examens (art. 7.5.1 Web)

Formaliteiten

1. Klager stelt beroep in tegen besluiten van de examencommissie door een schriftelijke beroepschrift in te dienen bij de voorzitter van de Commissie van beroep ter attentie van de secretaris, binnen 30 werkdagen na de bekendmaking van het betreffende besluit. De commissie bevestigt de ontvangst van het beroepschrift aan klager.
2. Het beroep bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en handtekening van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht;
 - d. de gronden van het beroep.
3. Indien het beroepschrift niet volledig is (zie lid 2), krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen 10 werkdagen te herstellen. Na deze termijn wordt het beroep 'niet-ontvankelijk' verklaard. Indien het beroep 'niet-ontvankelijk' wordt verklaard, deelt de commissie dit aan de klager en de locatiedirecteur van de betrokken locatie schriftelijk mee.
4. Indien de klager 10 werkdagen de tijd krijgt het beroepschrift volledig te maken, verlengt de commissie de termijn waarbinnen zij een beslissing neemt met 10 werkdagen.
5. Klager en de overige betrokken partijen kunnen zich tijdens de beroepsprocedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
6. De klager kan het beroep tijdens de beroepsprocedure te allen tijde schriftelijk intrekken.

Behandeling van het beroep

7. De commissie stelt een onderzoek in voordat ze een beslissing neemt. De commissie kan besluiten om klager, (een lid van) de examencommissie, hierna te noemen: 'beklaagde', getuigen of deskundigen te horen. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of aan een lid. De secretaris maakt van het horen een verslag.
8. De commissie kan bij derden inlichtingen inwinnen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig acht. Klager kan kennis nemen van de ingewonnen inlichtingen.
9. De commissie beslist binnen 20 werkdagen. De commissie kan deze termijn gemotiveerd met hoogstens 10 werkdagen verlengen. Dit gebeurt in ieder geval, wanneer de klager de gelegenheid krijgt het beroepschrift volledig te maken (zie artikel lid 4).
10. De commissie maakt haar beslissing bekend aan de klager, aan de voorzitter van de examencommissie, aan het bevoegd gezag en in voorkomende gevallen aan het bedrijf dat of de organisatie die de beroepspraktijkvorming verzorgt en aan de inspectie van het onderwijs.
11. De commissieleden en degenen die inlichtingen hebben verstrekt, zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die hun ter kennis zijn gekomen dan wel die zij hebben verstrekt.

Oordeel van de commissie

12. De commissie kan beslissen dat het besluit waartegen de klager beroep heeft aangetekend, niet onder haar beoordelingsbevoegdheid valt en het beroep 'niet-ontvankelijk' verklaren. Zij stelt de klager, de voorzitter van de examencommissie, de betrokken locatiedirecteur en het College van bestuur hiervan schriftelijk op de hoogte. Tevens informeert de commissie klager over de gevolgen hiervan.
13. Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij het besluit waartegen beroep is ingesteld geheel of gedeeltelijk. In afwijking van artikel 7:25 van de Algemene Wet Bestuursrecht is de commissie niet bevoegd in de plaats van het geheel of gedeeltelijk vernietigde besluit een nieuw besluit te nemen. Zij kan bepalen dat opnieuw een besluit wordt genomen of, indien het besluit is geweigerd, alsnog een besluit wordt genomen. Ook kan zij bepalen dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de commissie te stellen voorwaarden.
14. De beslissing van de commissie van beroep voor examens is bindend.
15. De examencommissie van wie de beslissing is vernietigd treft, voor zover nodig, een nieuwe voorziening en houdt daarbij rekening met de uitspraak van de commissie. De commissie kan voor het treffen van een nieuwe voorziening in haar uitspraak een termijn stellen. Tevens kan de commissie zo nodig vaststellen hoe de kandidaat alsnog de gelegenheid krijgt een examen geheel of gedeeltelijk af te leggen.

Directe voorziening

16. De klager kan, in afwachting van de uitspraak van de commissie, om een directe voorziening vragen, als zijn/haar belang dat vereist. Hij stuurt daarvoor een verzoekschrift met de redenen voor het verzoek aan de voorzitter van de commissie. De voorzitter neemt een beslissing, nadat hij partijen heeft gehoord, althans heeft opgeroepen.

Verzoek om herziening

17. De klager kan vragen om herziening van een uitspraak van de commissie. Dat kan gebeuren als er nadien feiten of omstandigheden blijken te zijn, die tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden, indien deze eerder bekend waren geweest.

3.5 Het verloop van de procedure bij de vertrouwenspersoon

1. Wanneer de melding van de (ex-)student, een ouder, voogd/verzorger van een minderjarige (ex)student, van persoonlijke aard is, zal een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld die de klager zal begeleiden. De klager kan de vertrouwenspersoon ook direct benaderen. De vertrouwenspersoon kan de klager eventueel begeleiden bij het indienen van een formele klacht. Ook kan de vertrouwenspersoon, in overleg en met instemming van de klager, bemiddeling initiëren.

Contactgegevens vertrouwenspersonen:

Locatie Amsterdam

Dhr. B. Dekker

b.dekker@hmcollege.nl

Mevr. M. van den Dool

m.vandendool@hmcollege.nl

Locatie Rotterdam

Dhr. R. Kooderings Clemens

r.kooderings@hmcollege.nl

Mevr. S. Welters

s.welters@hmcollege.nl

2. Een formele klacht kan, na tussenkomst van de vertrouwenspersoon, worden ingediend bij het College van bestuur of bij de (externe) Landelijke Klachtencommissie BVE, waarbij het HMC is aangesloten. De leden van de (externe) Landelijke Klachtencommissie BVE zijn niet verbonden aan het HMC.
3. Hoe de (externe) Landelijke Klachtencommissie omgaat met de melding staat beschreven in haar eigen procedure. Alle informatie hierover is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl. De (adres)gegevens van de (externe) Landelijke Klachtencommissie staan hieronder vermeld:

Postadres:

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres:

Gebouw "Woudstede"

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

4. Wanneer er ernstige klachten zijn op het gebied van:
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
 - lichamelijk geweld;
 - grove pesterijen;
 - extremisme en radicaliseringkunnen deze tevens worden voorgelegd aan de vertrouwensinspecteur bij de Inspectie van het Onderwijs. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele melding of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

5. Bij vermoeden van zedendelicten door personen die op enige wijze verbonden zijn aan de school wordt te allen tijde door het bevoegd gezag melding gedaan bij de vertrouwensinspecteur op basis van artikel 1.3.8 van de WEB.
6. Indien men het niet eens is met de uitspraak en/of de afhandeling van een melding door het bevoegd gezag dan kan men zich in laatste instantie wenden tot de rechter.