

## Klachtenregeling Studenten

juli 2018

## Inleiding

### **Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?**

Deze regeling is bedoeld voor studenten van ROC Rivor en is overeenkomstig van toepassing op externe belanghebbenden, tezamen gemakshalve aangeduid als studenten.

### **Waarom een Klachtenregeling voor Studenten?**

Voor elke student is het prettig als de opleiding verloopt zoals gewenst. Helaas is dat niet altijd het geval en kan dat leiden tot een klacht. Natuurlijk leg je de klacht eerst voor aan je docent, mentor, slb-er of trajectbegeleider. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

Als nadien de klacht niet is weggenomen, is het prettig om te weten welke weg bewandeld moet worden. De klachtenroute wordt beschreven in deze *Klachtenregeling*.

### **Hoe dien je een bezwaar of beroep in?**

Een bezwaar- of beroepschrift dient de volgende punten te bevatten:

- naam en adres van de indiener;
- datum van indiening;
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen bezwaar of beroep wordt ingediend (kopie meesturen);
- de gronden van het bezwaar of beroep.

N.B. Als een van deze punten ontbreekt in je brief of als de brief te laat is ingediend, kan dit tot gevolg hebben dat het bezwaar of beroep niet in behandeling wordt genomen.

### **Om welke klachten kan het gaan?**

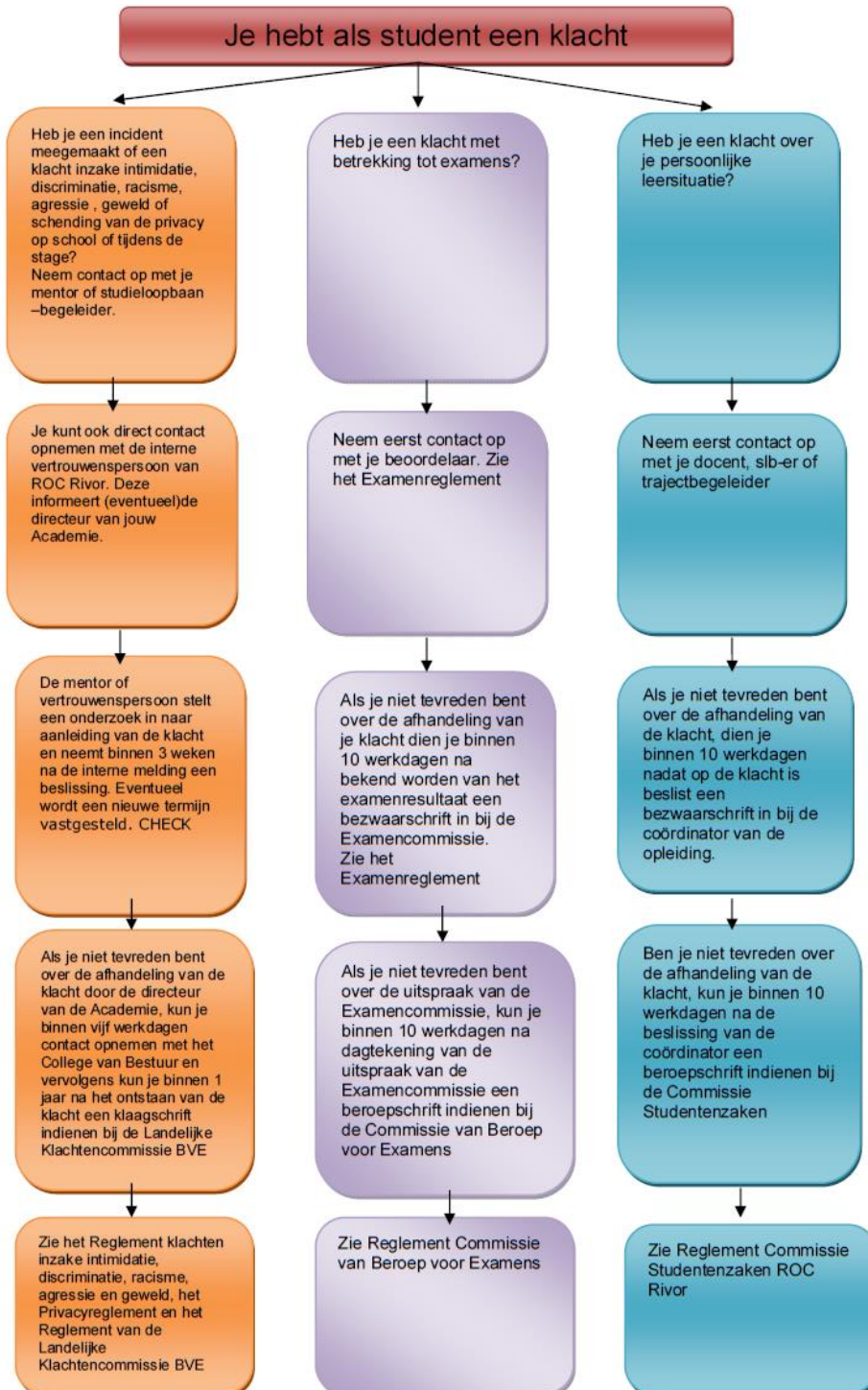
Iedere soort klacht heeft zijn eigen procedure.

In de Klachtenregeling Studenten ROC Rivor worden drie soorten klachten onderscheiden:

- I - klachten inzake intimidatie discriminatie, racisme, agressie of geweld;
- II - klachten met betrekking tot examens;
- III- klachten over je persoonlijke leersituatie.

De klachtenroute is vereenvoudigd weergegeven in een stroomschema op pagina 3. In een oogopslag wordt duidelijk wat de volgende stap is in de klachtenroute en welk reglement toepasselijk is. Deze reglementen staan vermeld op <https://www.rocrivor.nl/organisatie/officialle-documenten/> en op <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-enhbo/reglement-commissie>

Vanaf pagina 5 worden de procedures per soort klachten toegelicht.



## I Klachten inzake intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of schending van de privacy.

Voor incidenten of klachten m.b.t. intimidatie, discriminatie, agressie, geweld of schending van de privacy op school of tijdens de stage kan de student die last ondervindt of een klacht heeft altijd terecht bij zijn studiebegeleider/mentor of een vertrouwenspersoon van ROC Rivor.

Zie het Reglement klachten inzake intimidatie, discriminatie, agressie en geweld, het Privacyreglement en het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE.

De vertrouwenspersoon, mentor of studieloopbaanbegeleider legt de melding, met de datum waarop deze ontvangen is, schriftelijk vast in de incidentenregistratie en informeert de directeur van de Academie waar de student is ingeschreven. De directeur van de Academie stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager en stelt de aangeklaagde in kennis van de klacht. Vervolgens stelt de directeur van de Academie een onderzoek in naar aanleiding van de klacht en bepaalt de noodzaak van het horen van betrokkenen.

### **Beslissing**

Binnen een periode van drie weken vanaf het moment van de interne melding worden betrokkenen door of namens de directeur van de Academie schriftelijk op de hoogte gebracht van een inhoudelijk standpunt omtrent de gemelde klacht. Daarbij wordt aangegeven tot welke stappen de klacht heeft geleid.

Indien het niet mogelijk is binnen de gestelde termijn een beslissing te nemen worden de betrokkenen hiervan schriftelijk in kennis gesteld, een en ander met redenen omkleed.

Tevens wordt een nieuwe termijn vastgesteld.

### **Beroep**

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de directeur van de Academie, kun je je binnen vijf werkdagen wenden tot het College van Bestuur en eventueel vervolgens een klaagschrift indienen bij de Landelijke Klachtencommissie BVE.

Met uitzondering van een klacht inzake intimidatie, dient de klager in het klaagschrift aan te tonen dat hij/zij de klacht reeds heeft ingediend bij de directeur van de Academie en vervolgens het College van Bestuur en ook waarom dit niet binnen een redelijke termijn tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Voor meer informatie wordt verwezen naar het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie BVE.

Het beroep wordt geadresseerd aan:

Onderwijsgeschillen  
T.a.v.: Landelijke Klachtencommissie BVE  
Postbus 85191  
3508 AD UTRECHT

Tel: 030-280 95 90

[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## II Klachten met betrekking tot examens.

Heb je een klacht over een maatregel of beslissing met betrekking tot een toets of examen, neem dan eerst contact op met de beoordelaar/examinator. Doe dit zo snel mogelijk na het bekend worden van het resultaat. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

### Bezwaar

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de student binnen 10 werkdagen na bekend worden van het examenresultaat een bezwaarschrift indienen bij de Examencommissie (zie het Examenreglement). Het bezwaarschrift kan worden ingediend bij:

Examencommissie  
t.a.v. de Secretaris van de Examencommissie ROC Rivor,  
Postbus 365  
4000 AJ Tiel

De Examencommissie neemt het bezwaar in behandeling en doet binnen 10 werkdagen na indiening van het bezwaarschrift uitspraak. De Examencommissie kan de termijn eenmaal verlengen met 10 werkdagen. Je wordt schriftelijk over de beslissing geïnformeerd. Als tegemoet gekomen wordt aan het bezwaar, wordt een eventuele wijziging verwerkt in het cijferregistratiesysteem en/of het studentvolgsysteem.

### Beroep

De student kan tegen de uitspraak van de Examencommissie schriftelijk beroep aantekenen bij de Commissie van beroep voor de examens (zie het Reglement Commissie van beroep voor de examens). Het beroepschrift kan worden ingediend bij:

Commissie van Beroep voor de Examens ROC Rivor  
t.a.v.: College van Bestuur  
Postbus 365  
4000 AJ TIEL

De termijn voor het indienen van een beroepschrift is tot uiterlijk twee weken (vastgestelde schoolvakanties niet meegeteld) na de uitspraak van de examencommissie.

De Commissie van beroep voor de examens beslist binnen 4 weken nadat de indientermin is verstreken is, tenzij de Commissie deze termijn heeft verlengd met maximaal twee weken en licht je hierover in. De schriftelijke bevestiging van de beslissing wordt binnen 2 weken hierna verstuurd.

Indien de Commissie van Beroep voor de examens besluit tot het wijzigen van de uitslag van een examen, zorgt de examencommissie ervoor dat deze wijziging wordt verwerkt in het cijferregistratiesysteem en/of het studentvolgsysteem.

### III Klachten over je persoonlijke leersituatie.

Een klacht kan te maken hebben met iets wat in strijd is met de Onderwijsovereenkomst (OOK), de Beroepspraktijkvormingovereenkomst (BPVO), de Studiewijzer, het OER of het Examenreglement of anderszins. Deze documenten heb je in je bezit en/of staan vermeld op <https://www.rocrivor.nl/organisatie/officialle-documenten/>. Voor eventuele vragen hierover kun je terecht bij je slb-er, trajectbegeleider of opleidingscoördinator. De klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld lessen, presentie, locatie, lestijden, examenroosters, etc.

Heb je een klacht over je persoonlijke leersituatie, neem dan eerst contact op met je docent, studiebegeleider of mentor. Deze persoon dient binnen 5 werkdagen antwoord te geven of je door te verwijzen.

#### **Bezwaar**

Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht, neem dan binnen 10 werkdagen nadat een beslissing naar aanleiding van je klacht is bekend gemaakt, contact op met de coördinator van het team waaronder je opleiding valt met een bezwaarschrift. De coördinator neemt binnen 10 werkdagen een beslissing over het bezwaarschrift. De coördinator stelt de directeur opleidingen op de hoogte van het bezwaar en de beslissing.

### **Beroep**

Als je niet tevreden bent over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, dan kun je binnen 10 werkdagen na bekend worden van de beslissing op het bezwaar van de coördinator beroep aantekenen bij de Commissie Studentenzaken ROC Rivor (zie Reglement Commissie Studentenzaken ROC Rivor). Het beroepschrift kan worden ingediend bij:

de Commissie Studentenzaken ROC Rivor  
T.a.v.: College van Bestuur  
Postbus 365  
4000 AJ TIEL

De Commissie Studentenzaken ROC Rivor beslist binnen 4 weken na indiening van het beroep. Je wordt schriftelijk van de beslissing op de hoogte gesteld.

### **Onvoorziene klachten**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

### **Nadere regels**

In aanvulling op deze regeling kunnen door het College van Bestuur nadere regels worden vastgesteld.