



Klachtenregeling studenten

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Overzicht diverse regelingen	4
Algemene bepalingen.....	5
Definities	6
Stroomschema klacht of geschil over examinering	9
Stroomschema geschil over Bindend Studie Advies (BSA)	10
Stroomschema klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag.....	11
Stroomschema klacht over stagediscriminatie	12
Informatie	13

Inleiding

Het kan gebeuren dat je het niet eens bent met genomen beslissingen of ontevreden bent over de gang van zaken bij Cibap. Als dat zo is, dan is het belangrijk om dat kenbaar te maken. Want dat is dé manier om problemen op te lossen en om deze in de toekomst te voorkomen.

Voorop staat dat we als organisatie gericht zijn op het voorkomen van klachten. Desondanks kan het toch voorkomen dat zaken niet goed gaan en dat het nodig is om een klacht in te dienen en/of de hulp van een vertrouwenspersoon in te roepen.

Deze regeling beschrijft welke categorieën klachten er zijn, welke procedure daarbij hoort en wat de taken en verantwoordelijkheden zijn.

Overzicht diverse regelingen

Onderwerp	Document(en)	Melden bij
Klacht of geschil over communicatie, begeleiding, schoolbeleid	Klachtenregeling	Klachtenmeldpunt Cibap
Pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag en psychosociale arbeidsbelasting	Klachtenregeling Gedragscode (voor medewerkers)	Vertrouwenspersoon Cibap en/of Klachtenmeldpunt Cibap
Klacht of geschil over examinering	Klachtenregeling Examenreglement WEB (wet educatie beroepsonderwijs)	Klachtenmeldpunt Cibap
Geschil over bindend studie advies	Document BSA WEB (wet educatie beroepsonderwijs)	Klachtenmeldpunt Cibap
Klacht over stagediscriminatie	Klachtenregeling	Klachtenmeldpunt Cibap en/of SBB
Klacht over verwerking van persoonsgegevens	AVG Privacyreglement	Functionaris voor de gegevensbescherming
Melding overtreding gedragscode m.b.t. sociale omgangsvormen en integriteit	Gedragscode	Vertrouwenspersoon Cibap
(Vermoeden van) een misstand: overtreding van de wet, gevaar voor volksgezondheid of gevaar voor de veiligheid van een of meer personen.	Klokkenluidersregeling	Vertrouwenspersoon Cibap
Vermoeden huiselijk geweld of kindermishandeling	Meldcode huiselijk geweld	0800-2000 www.vooreenveiligthuis.nl

Algemene bepalingen

Wie kunnen er een klacht indienen

Studenten, aspirant studenten, ouders/voogden/verzorgers van (aspirant) studenten, voormalige studenten en overige betrokkenen bij het onderwijs van Cibap. We gaan ervan uit dat (aspirant) studenten hun klacht zelf indienen, waarbij ze ervoor kunnen kiezen om zich te laten bijstaan door bijvoorbeeld (een van de) ouders, of een vriend of bekende. Voor medewerkers is een aparte klachtenregeling. Klachten van ouders namens een student die meerderjarig is, worden niet ontvankelijk verklaard.

Anonimiteit

Informeel en formele klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij de aard van de klacht strikte anonimiteit vereist. De klager kan bij het indienen vragen of zijn/haar naam niet bekend wordt gemaakt bij de persoon of het team waarover wordt geklaagd. De coördinator bij het klachtenmeldpunt of vertrouwenspersoon overlegt met de klager wat dit betekent voor de afhandeling van de klacht.

AVG

Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de geldende privacywetgeving. Dit houdt onder andere in dat:

- a) de persoonlijke levenssfeer van betrokkene wordt beschermd tegen onrechtmatige verwerking en/of misbruik van die gegevens, tegen verlies en tegen het verwerken van onjuiste gegevens.
- b) wordt voorkomen dat persoonsgegevens worden verwerkt voor een ander doel dan het doel waarvoor ze verzameld zijn.
- c) en c. de verwerkingen niet leiden tot een hoog risico voor de betrokkenen.

Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend via de Servicedesk of door het sturen van een mail naar klachtenmeldpunt@cibap.nl.

Intrekken van een klacht

Op ieder gewenst moment in de procedure kan de klager de klacht schriftelijk intrekken. De persoon die de klacht op dat moment in behandeling heeft, bericht schriftelijk de klager en andere betrokkenen dat de klacht is ingetrokken.

Geheimhouding

Ieder die kennis draagt en/of in het bezit is van schriftelijke stukken met betrekking tot een klacht, is verplicht tot geheimhouding hiervan tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen. Het niet voldoen hieraan kan aangemerkt worden als plichtsverzuim en leiden tot het opleggen van een disciplinaire straf.

Verschoningsrecht

De vertrouwenspersoon geniet verschoningsrecht voor informatie die in de functie van vertrouwenspersoon aan hem door de klager is toevertrouwd. Hij kan zich beroepen op zijn vertrouwelijkheid en geheimhouding en hoeft geen antwoord te geven op vragen van derden, ook niet op die van leidinggevende of werkgever. Het verschoningsrecht geldt binnen onze eigen organisatie en niet extern, zolang het extern verschoningsrecht nog niet bij wet is geregeld.

Registratie

De coördinator bij het klachtenmeldpunt:

- Houdt een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde klachten en de resultaten van bemiddeling.
- Brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur van de werkzaamheden, waarin in ieder geval de bovengenoemde registratie is opgenomen.

De vertrouwenspersonen:

- Houdt een anonieme registratie van de aard en omvang van de in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde meldingen en de resultaten van bemiddeling.

- Brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur van de werkzaamheden, waarin in ieder geval de bovengenoemde registratie is opgenomen.

College van Bestuur

- Zorgt ervoor dat in het jaarverslag het aantal klachten dat is gemeld bij het klachtenmeldpunt en het aantal meldingen dat is ingediend bij de vertrouwenspersoon, zijn opgenomen.

Bewaartermijn

Dossiers over klachten worden na twee jaar vernietigd.

Disciplinaire maatregelen/sancties

Cibap volgt bij disciplinaire maatregelen en/of sancties de sanctieladder zoals geadviseerd door stichting school en veiligheid.

Definities

Agressie, geweld, pesten op school

Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen waarbij een persoon wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen. Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn. Agressie en pesten kunnen in direct contact en/of online worden ervaren.

Ander ongewenst gedrag

Elke vorm van gedrag van een persoon of groep personen die deel uitmaakt/uitmaken van Cibap dat als hinderlijk wordt ervaren. Dit kan in direct contact of online zijn.

Bevoegd gezag

Bij Cibap is het bevoegd gezag het College van Bestuur.

College van Bestuur

Bij Cibap bestaat het College van Bestuur uit een voorzitter en een lid. De namen staan op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

Commissie van beroep voor de examens

De commissie van beroep voor de examens ex artikel 7.5.1. WEB. Behandelt geschillen wanneer een student het niet eens is met een beoordeling of resultaat van een examen of een beslissing die naar aanleiding daarvan genomen is door de examencommissie. Het adres staat op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

Discriminatie

Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie. Discriminatie kan in direct contact en/of online worden ervaren.

Externe klachtencommissie/externe geschillencommissie

Cibap is aangesloten bij de klachten- en geschillencommissies bijzonder onderwijs. (www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl).

Klacht

Er is sprake van een klacht:

- Als je het niet eens bent met een gedraging door personen die voor of namens Cibap werken.
- Wanneer je het niet eens bent met een standpunt van Cibap over de inrichting en/of de inhoud van het onderwijs, waarbij je meent dat je persoonlijke belangen rechtstreeks worden bedreigd.

Een klacht noemen we informeel wanneer de afhandeling van de klacht zich nog in de bemiddelingsfase is. Een student of medewerker kan altijd direct een formele klacht indienen. Maar hopelijk is dat niet nodig en kan het informeel worden opgelost. Daarvoor gaan de direct betrokkenen met elkaar in gesprek. Indien nodig wordt de manager onderwijs of direct leidinggevende ingeschakeld. Als de

informele bemiddelingspoging niet lukt, kan de student/medewerker alsnog overgaan tot het indienen van een formele klacht.

Geschil

Ben je het niet eens met een beslissing of besluit dat genomen is door of namens Cibap, dan spreken we over een geschil.

Klachtenmeldpunt

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenmeldpunt. De coordinator van het klachtenmeldpunt zorgt ervoor dat de klacht in behandeling wordt genomen. De naam staat op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

Klager

De student, de ex-student of aspirant student, diens ouder/verzorger/voogd (wanneer de student minderjarig is) of overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding.

Misstand

Bij een misstand is er sprake van een overtreding van de wet, er dreigt gevaar voor de volksgezondheid of er dreigt gevaar voor de veiligheid van een of meer personen.

Niet ontvankelijk

Een klacht kan niet ontvankelijk zijn omdat deze bijvoorbeeld (nog) niet duidelijk genoeg is, of omdat de klacht bij een andere instantie moet worden ingediend. Ook als een ouder een klacht indient namens een student die meerderjarig is, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan schriftelijk/per mail op de hoogte gebracht.

Ontvangstbevestiging

De indiener van een klacht krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke/per mail ontvangstbevestiging. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn.

Raad van State

Wanneer een student het niet eens is met de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens, kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State.

SBB

Een student kan een klacht over een stagebedrijf melden bij het klachtenmeldpunt van Cibap, maar kan ook rechtstreeks bij SBB terecht. SBB staat voor Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven. SBB voert taken uit in opdracht van het ministerie van OCW, zoals het erkennen en begeleiden van leerbedrijven. Ook ontwikkelt SBB de kwalificatiedossiers en onderhoudt contacten over de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt.

Seksuele intimidatie

Elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.

Stagediscriminatie

Stagediscriminatie kan voorkomen op basis van identiteitskenmerken als kleur, migratieachtergrond, seksuele oriëntatie, gender, religie en functiebeperking. Stage-discriminatie kan in direct contact en/of online worden ervaren en kan plaatsvinden bij de sollicitatie naar de stageplaats of tijdens de stage.

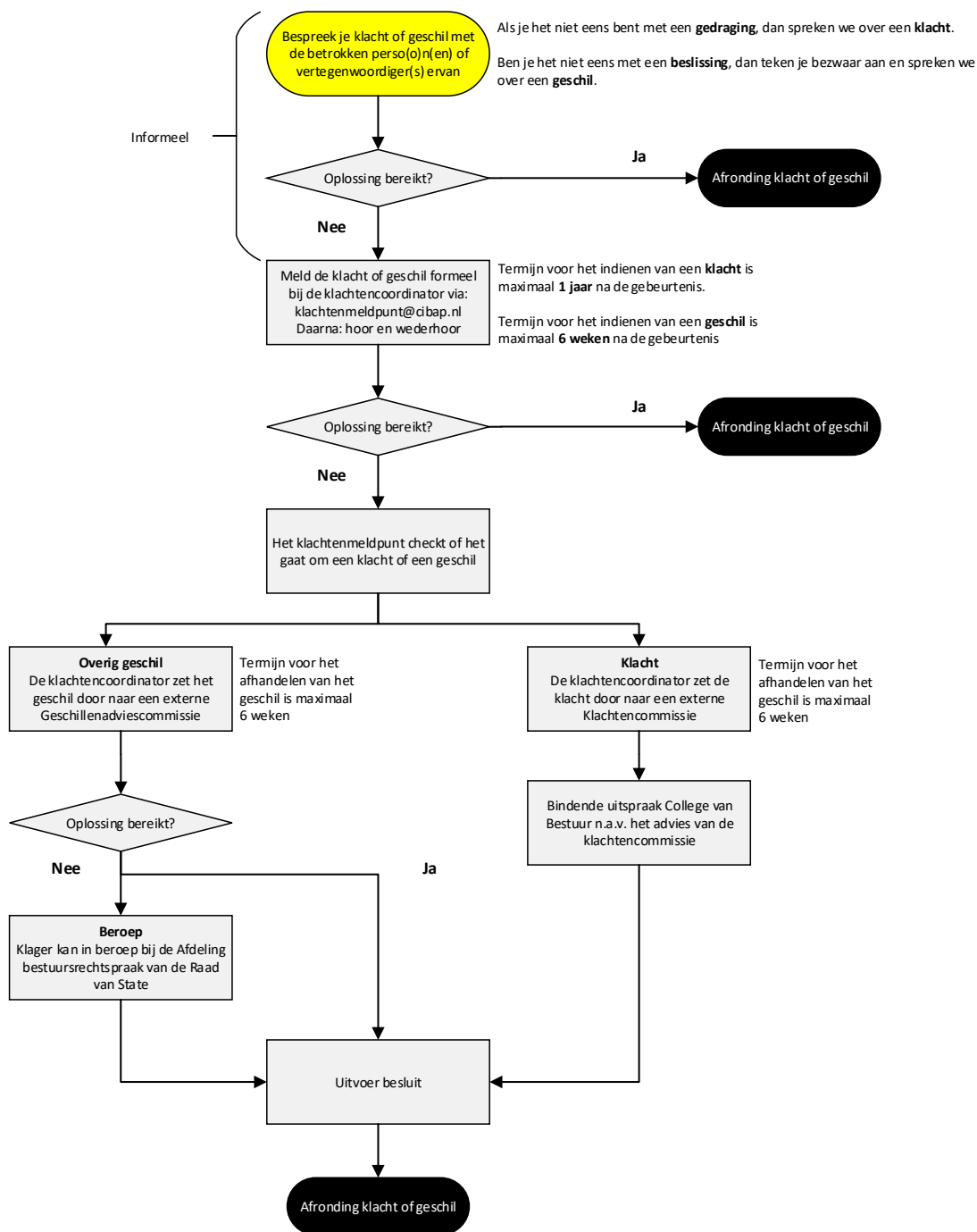
Vertrouwenspersoon

Binnen Cibap zijn drie vertrouwenspersonen beschikbaar. Met de vertrouwenspersoon kan een gesprek worden aangevraagd als een probleem vertrouwelijk is. De namen staan op de laatste pagina van deze klachtenregeling.

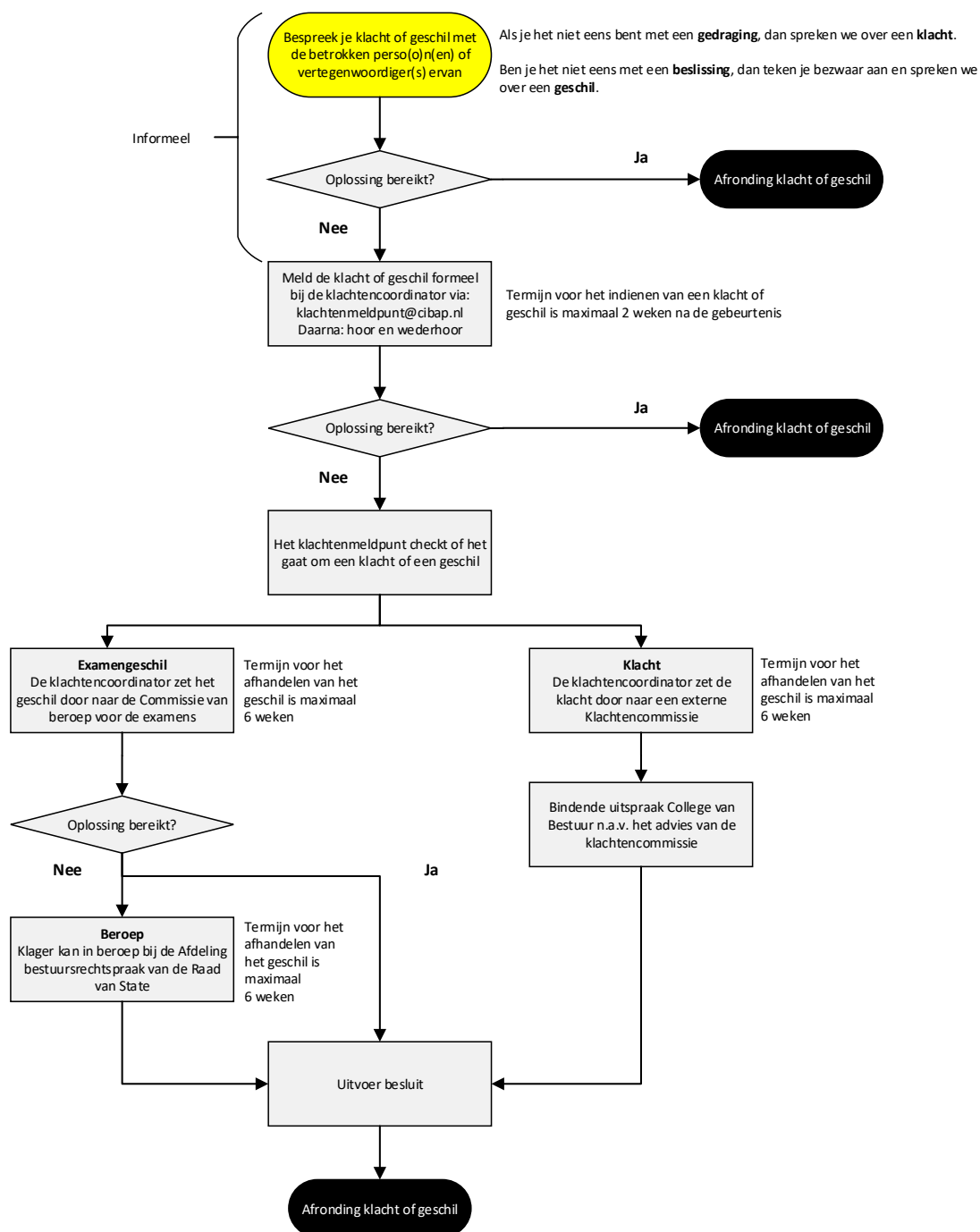
WEB

Wet Educatie en Beroepsonderwijs, te vinden via www.wetten.overheid.nl

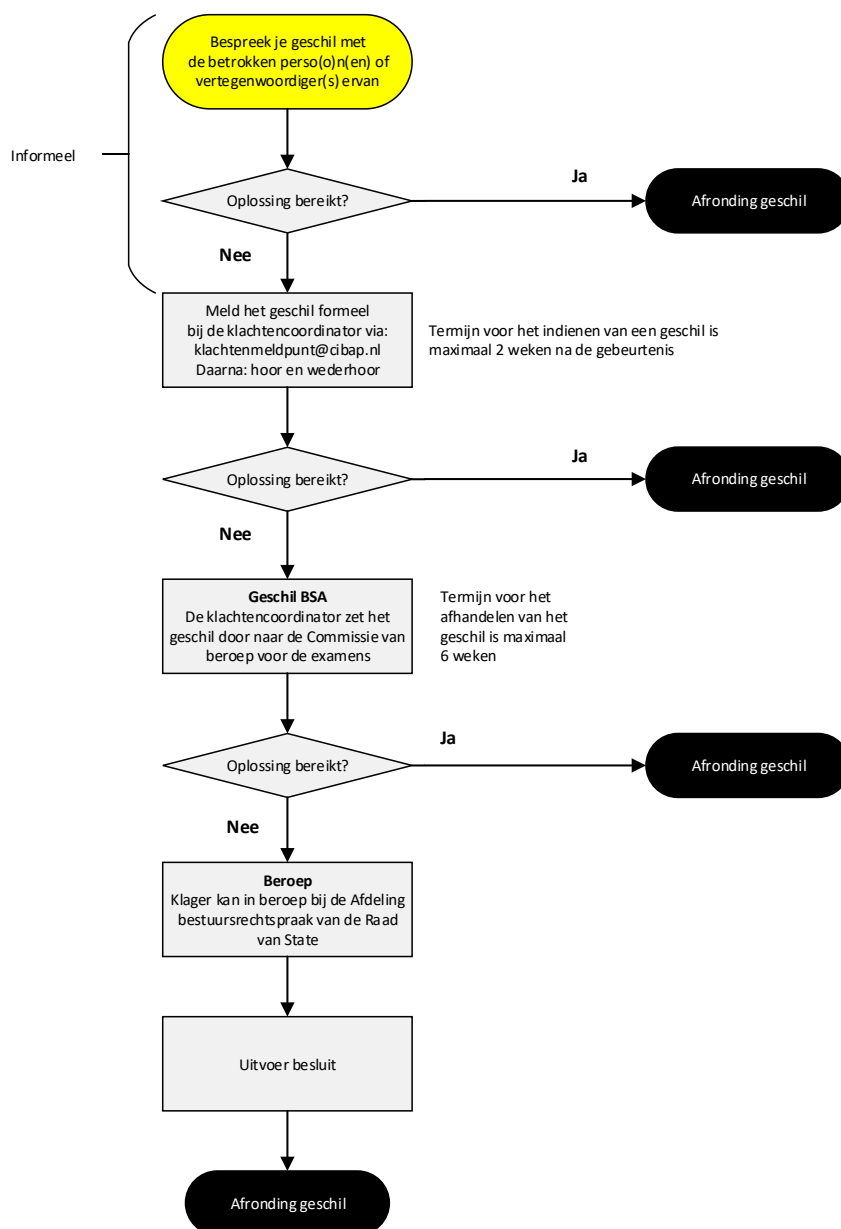
Stroomschema klacht of geschil over communicatie, begeleiding of schoolbeleid



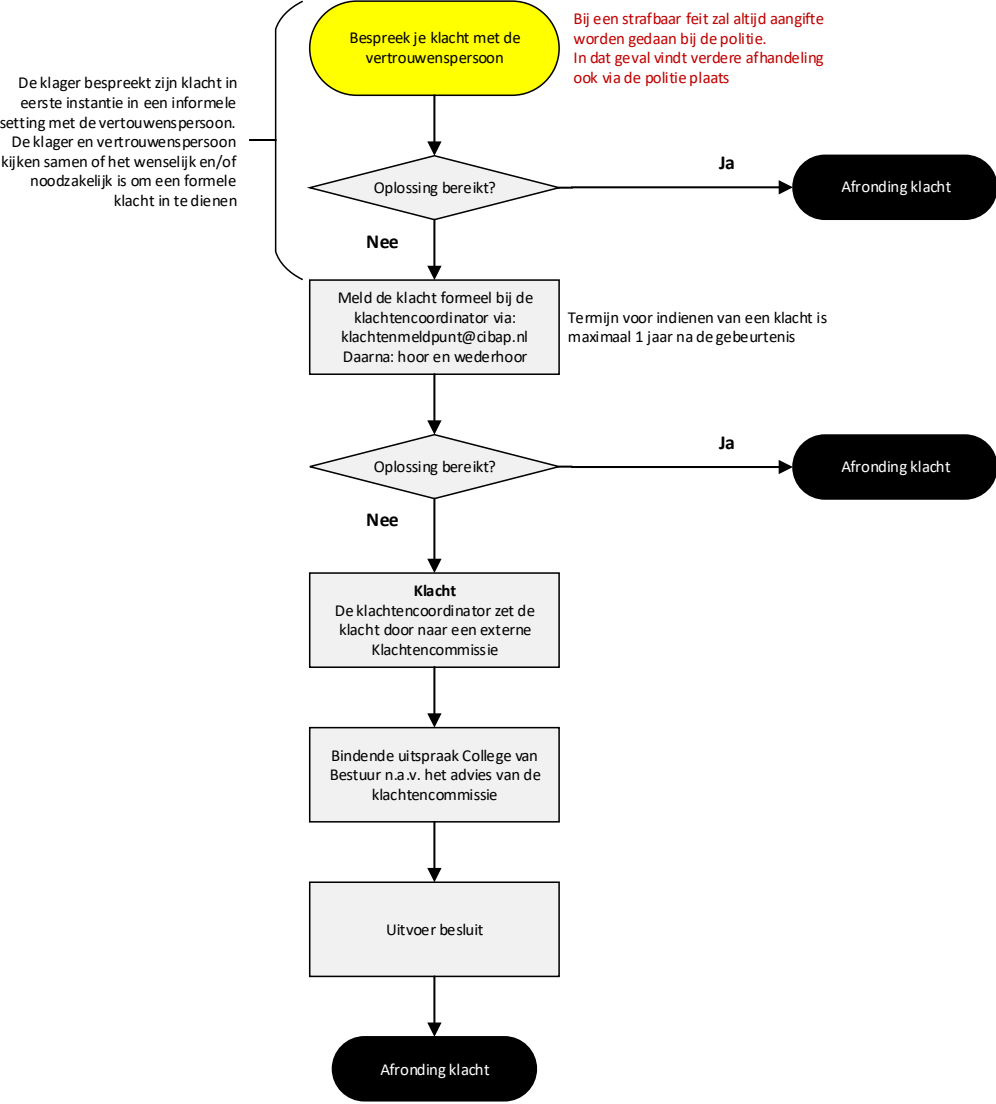
Stroomschema klacht of geschil over examinering



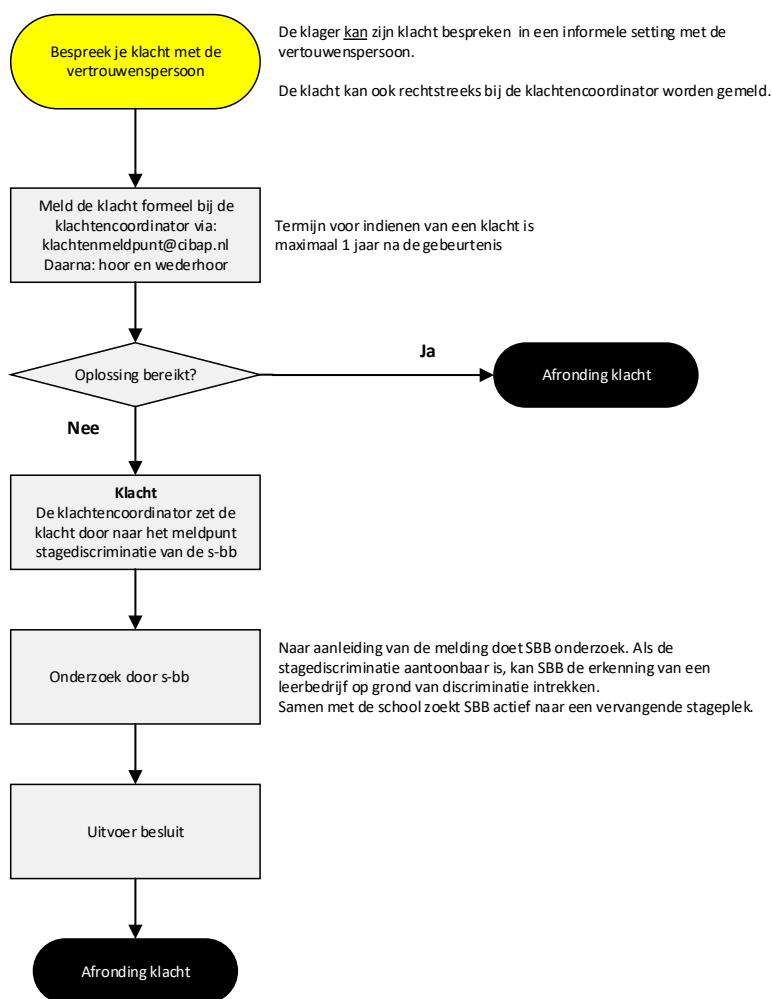
Stroomschema geschil over Bindend Studie Advies (BSA)



Stroomschema klacht over pesten, agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag



Stroomschema klacht over stagediscriminatie



Informatie

Namen, adressen

(01 juli 2024)

College van Bestuur

Désirée Majoor (vz), Bart Schouten

Vertrouwenspersonen Cibap

Interne vertrouwenspersonen

- Richard van der Gronde, vertrouwenspersoon@cibap.nl
- Karin Stegeman, vertrouwenspersoon@cibap.nl

Externe vertrouwenspersoon (vanaf 1 januari 2024):

- Christiane van den Berg, C.vandenberg@onzevertrouwenspersoon.nl
of 06-19665693 (ma-vrij van 09.00 tot 17.00 u)

Commissie van beroep voor examens (voor Cibap en SintLucas)

Cibap

SintLucas, Postbus 872, 5600 AW Eindhoven

Coördinator bij het klachtenmeldpunt Cibap

Wilma Dol, klachtenmeldpunt@cibap.nl

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

www.gcbo.nl

Postbus 394, 3440 AJ Woerden

Raad van State

Colofon

Titel : Klachtenregeling studenten
Versie : 240701
Status : Vastgesteld door MT en OR
Auteur(s) : Wilma Dol-Buit
Eigenaar : Bestuursbureau
Datum : 01 juli 2024