

Klachtenprocedure MBO4Nederland

Vooraf

Bij MBO4Nederland zijn we gewend om met elkaar in gesprek te zijn over gedrag en effect. Daarnaast hanteren we de zienswijze dat goed onderwijs gericht is op samen zoeken. Dat betekent dat we met elkaar communiceren over wat ons bezig houdt. Studenten en opleiders geven aan waar belangen, behoeften en gewenste effecten hen voor ogen staan. Van daaruit zoeken we naar geschikte leerarrangementen en situaties waarvan we verwachten dat die een gunstig effect hebben op de ontwikkeling van de student, op het functioneren van de groep en op de organisatie in het geheel. In dat proces lopen zaken soms anders dan wijzelf of studenten voor ogen hadden. Ons uitgangspunt daarbij is: daar hebben we het over. De intentie om steeds in wisselende situaties te zoeken naar vervolgen waar iedereen mee verder kan heeft tot effect dat iedereen in dat proces zijn verantwoordelijkheid neemt en communiceert over gedrag, effecten en vervolgen.

Mocht er ondanks de gekozen onderwijsvisie en de concrete handelwijze die daaruit voortvloeit toch een situatie ontstaan waarin een deelnemer een klacht heeft dan geldt onderstaande procedure.

Ten eerste geldt: indien je een klacht hebt, laat het ons weten. Alleen dan kunnen we vervolgen vinden. Je kunt met jouw klacht in eerste instantie terecht bij een opleider van MBO4Nederland, zodat deze er direct op kan reageren en samen met jou naar vervolgen kan zoeken.

Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden en je wilt jouw klacht officieel indienen, dan kun je jouw klacht schriftelijk indienen ter attentie van de directeur van MBO4Nederland. Heeft jouw klacht betrekking op de directeur zelf dan kun je deze richten aan één van de andere opleiders.

Artikel 1: Definities

1. Klachtverantwoordelijke: MBO4Nederland B.V., gevestigd te Hillegom;
2. Klager: een deelnemer/student van de opleiding of een deelnemer van een cursus of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding, cursus of training bij MBO4Nederland of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven;
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling;
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie. De deelnemer kan tegen een beslissing van de Examencommissie schriftelijk bezwaar maken. Wanneer de kandidaat het niet eens is met de uitkomst van de bezwaarprocedure kan deze daartegen beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep voor Examens van het NRTO (pagina 8 en 12 van het kwaliteitshandboek examinering).

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van MBO4Nederland.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht, indien mogelijk, aan de klager binnen 15 werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 5 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 8 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij/zij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling is ingegaan op 1 augustus 2015.