



Evangelisch College

Klachtenreglement

Versie: september 2014



KLACHTENREGLEMENT

ARTIKEL 1

BEGRIPSBEPALINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Opleidingsinstituut:** Het Evangelisch College, gevestigd te Zwijndrecht. De volgende scholen vallen onder dit opleidingsinstituut:
 - ❖ Evangelische Theologische Academie (ETA),
 - ❖ Evangelisch Pastoraal Studiecentrum (EPS),
 - ❖ Evangelische Toerusting School (ETS).
- b. **Bestuur:** Het bestuur van stichting Evangelisch College
- c. **Directie:** De directie van het opleidingsinstituut.
- d. **Student:** Ieder die als cursist of student staat ingeschreven bij het opleidingsinstituut.
- e. **Klacht:** Elk conform dit reglement tot uitdrukking gebracht gevoel van ontevredenheid over de onderwijssituatie in de ruimste zin des woords. Hierbij wordt gedifferentieerd tussen een klacht in de relationele sfeer (een probleem met een docent of medestudent) en een klacht van onderwijskundige aard (alles betreffende het onderwijs, vakken, docenten, tentamens etc.).
- f. **Vertrouwenspersoon:** Een door de directie aangestelde medewerker die een student, die meent reden tot klagen te hebben, bijstaat.
- g. **Contactpersoon:** Een door de directie aangestelde medewerker die functioneert als eerste contactpunt voor de student.

Om praktische redenen is dit document opgesteld in de 'hij-vorm' waaronder normaliter 'hij/zij' verstaan dient te worden.

ARTIKEL 2

DOELSTELLING VAN HET REGLEMENT

Het klachtenreglement heeft tot doel een rechtvaardige en snelle behandeling van klachten voor iedere individuele student te waarborgen.

ARTIKEL 3

TOEPASSING

1. Iedere student heeft de mogelijkheid een klacht in te dienen. Deze klacht zal in behandeling worden genomen als is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. Het betreft een individuele klacht.
 - b. Over hetzelfde feit of over dezelfde gebeurtenis, bepaald naar tijd en plaats, is door dezelfde student niet eerder een klacht ingediend.
 - c. Het betreft een klacht waarvoor geen andere formele procedure bestaat.
 - d. De student heeft aan alle financiële verplichtingen voldaan.

2. Door dit reglement worden andere mogelijkheden om ontevredenheid te uiten niet uitgesloten.

ARTIKEL 4

VOORAFGAAND OVERLEG

1. De student dient, alvorens de klachtenprocedure te starten, zijn klacht eerst te bespreken met de direct betrokkene(n) (student, docent en/of medewerker). Zoveel mogelijk zal geprobeerd moeten worden de klacht in onderling overleg tot een oplossing te brengen.
2. Indien dit niet mogelijk blijkt, zal het probleem aan de directie voorgelegd worden die een (voorlopig) bindende uitspraak doet.
3. Mocht, ondanks het voorafgaand overleg en de uitspraak van de directie, de situatie voor de student nog steeds onbevredigend zijn, kan deze een beroep doen op de klachtenprocedure, zoals in onderstaande artikelen uiteengezet.

ARTIKEL 5

HET INDIENEN VAN DE KLACHT

1. De student dient zijn klacht in middels het Klachtenformulier dat op het Studieportaal wordt aangetroffen.
2. Bij het indienen van de klacht vermeldt de student met wie en wanneer er voorafgaand overleg plaatsgevonden heeft en geeft, met redenen omkleed, aan waarom hij niet tevreden is met de uitspraak van de directie.
3. De student ontvangt een bevestigingsemail als ontvangst bevestiging van de betreffende klacht.

ARTIKEL 6

DE VERTROUWENSPERSOON

1. Na het indienen van een klacht krijgt de student een vertrouwenspersoon toegewezen, die de belangen van de student behartigt door:
 1. advies te geven inzake de te volgen procedures,
 2. daadwerkelijke steun te verlenen bij de voorbereiding, formulering, indiening en behandeling van de klacht.
2. De vertrouwenspersoon is in alle stadia van het voorafgaande overleg en de behandeling tijdens de verschillende mogelijke stadia van de klachtenprocedure bevoegd
 - a. de student te vergezellen,
 - b. namens of met hem het woord te voeren,
 - c. vragen te stellen, en
 - d. kennis te nemen van dezelfde, op de klacht betrekking hebbende, informatie als de overige betrokkenen.In de uitvoering van zijn taak als vertrouwenspersoon is hij alleen verantwoording verschuldigd aan de student.
3. Na de behandeling van de klacht kan de vertrouwenspersoon contact houden met de student en kennis nemen van

- a. de uitvoering of toepassing van de oplossing of uitspraak, en
- b. de naleving van artikelen in dit reglement betreffende de bescherming van de positie van de student.

De vertrouwenspersoon stelt de verantwoordelijken op de hoogte van door hem gesignaleerde tekortkomingen.

4. De kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taak van vertrouwenspersoon komen ten laste van het opleidingsinstituut.
5. De vertrouwenspersoon is het gebruik toegestaan van voorzieningen waarover het opleidingsinstituut kan beschikken en die de vertrouwenspersoon voor de uitvoering van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

ARTIKEL 7

DE KLACHTENPROCEDURE

Vanaf het indienen van de klacht middels het Klachtenformulier en de ontvangst hiervan door de contactpersoon, zijn de volgende stappen in de klachtenprocedure te onderscheiden.

1. De klacht wordt geregistreerd door de contactpersoon die verifieert of de klacht voldoet aan de in artikel 3 en 4 gestelde voorwaarden. Indien dit niet het geval is, stelt hij de student in kennis van de redenen waarom de klacht niet in behandeling genomen kan worden en wordt de student geadviseerd eerst aan de voorwaarden van genoemde artikelen te voldoen.
2. De contactpersoon controleert of is voldaan aan de gestelde eisen van voorafgaand overleg. Indien hij van mening is dat er onvoldoende voorafgaand overleg heeft plaatsgevonden en dat dit in redelijkheid van de student verlangd kan worden, dan bericht hij de student dat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen alvorens aan de gestelde eis is voldaan.
3. Indien is voldaan aan artikel 3 en 4, stelt de contactpersoon conform artikel 6 een vertrouwenspersoon aan die de belangen van de student zal behartigen.
4. De vertrouwenspersoon neemt, na uiterlijk 7 werkdagen na indienen van de klacht, contact op met de student en laat zich uitvoerig informeren en evalueert de situatie.
5. Indien de aard van de klacht dit toestaat, zal eerst moeten worden onderzocht of alsnog bemiddeling mogelijk is tussen beide partijen. De vertrouwenspersoon zal hierbij optreden als bemiddelaar. Indien deze bemiddeling succesvol verloopt, zullen de volgende stappen niet doorlopen hoeven te worden en eindigt hiermee de klachtenprocedure. Indien deze poging tot bemiddeling niet tot een oplossing leidt, wordt de procedure vervolgd.
6. De kwestie wordt voorgelegd aan de directie die bevoegd is alle informatie in te winnen die redelijkerwijs nodig is om tot een oordeel te komen. Indien nodig kunnen deskundigen binnen en buiten de organisatie worden geraadpleegd. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vier weken nadat hij de klacht heeft ontvangen, zal de directie

met een schriftelijk oordeel komen dat wordt gecommuniceerd aan de student, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon. Indien de uitkomst voor de student acceptabel is, is hiermee de klachtenprocedure beëindigd. Indien de student het oordeel niet aanvaardt, kan deze aangeven de procedure te vervolgen.

7. De klacht wordt aangeboden aan het bestuur, dat bevoegd is alle informatie in te winnen die redelijkerwijs nodig is om tot een oordeel te komen. Indien nodig kunnen deskundigen binnen en buiten de organisatie worden geraadpleegd. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twaalf weken nadat zij de klacht heeft ontvangen, zal het bestuur uitspraak doen en deze schriftelijk communiceren aan de student, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon. Indien de uitkomst voor de student acceptabel is, is hiermee de klachtenprocedure beëindigd. Indien de student het oordeel niet aanvaardt, kan deze aangeven de procedure te vervolgen.
8. Indien de student en het opleidingsinstituut niet tot een acceptabele oplossing zijn gekomen, wordt de klacht voorgelegd aan de Klachtencommissie van *Stichting Gedragscode Leidinggevenden (SGL)*, welke als onafhankelijke derde partij uitspraak zal doen. Hiervoor zal de klachtenprocedure van de SGL gevolgd worden. De kosten voor de behandeling van de klacht door de SGL zijn voor rekening van het opleidingsinstituut. De uitspraak van de SGL is bindend en wel voor alle partijen. Binnen het kader van het opleidingsinstituut kan geen beroep worden gedaan op een hogere instantie.

ARTIKEL 8

WERKWIJZE GEDURENDE DE KLACHTENPROCEDURE

1. De persoon of het orgaan dat de klacht behandelt is bevoegd alle informatie in te winnen die zij nodig meent te hebben om tot een oordeel te komen. Zij kan deskundigen van binnen en buiten het opleidingsinstituut raadplegen.
2. Voor de behandeling van de klacht wordt een gepaste werkwijze vastgesteld met inachtneming van de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid. Te allen tijde dient gestreefd te worden naar oplossing van de klacht.
3. Alle bevindingen worden schriftelijk vastgelegd.
4. Indien mocht blijken dat de gestelde termijn voor het uitbrengen van een uitspraak ontoereikend is, mag de persoon of het orgaan dat de klacht behandelt deze termijn met twee weken verlengen. De student, vertrouwenspersoon en de contactpersoon wordt schriftelijk en met redenen omkleed van de verlenging op de hoogte gesteld.

ARTIKEL 9

GEHEIMHOUDING

1. Iedereen die bij de behandeling van een klacht is betrokken, alsmede iedereen die in verband met een klacht geraadpleegd wordt, heeft ten aanzien van hetgeen hij in verband met de behandeling van de klacht verneemt een geheimhoudingsplicht tegenover derden.
2. Welke informatie in welke vorm dan ook die betrekking heeft op de klachtenprocedure mag alleen aan derden bekendgemaakt worden, c.q. in de openbaarheid worden gebracht, na schriftelijke toestemming van de betreffende student en de directie.

ARTIKEL 10

BEWARING DOSSIERS

1. Alle stukken met betrekking tot een klacht dienen in een apart archief te worden bewaard voor een periode van twee jaar gerekend vanaf het moment van uitschrijving van de student. Na deze periode worden de stukken vernietigd.
2. De toegang tot dit archief is uitsluitend voorbehouden aan bestuur, directie, de vertrouwenspersoon (mits zij niet direct persoonlijk betrokken zijn bij de ingediende klacht) en de betreffende student.
3. Het betreffende archief kan alleen op het administratiekantoor worden ingezien.

ARTIKEL 11

BESCHERMING

1. De directie draagt er zorg voor dat geen enkele student in zijn positie binnen het opleidingsinstituut wordt geschaad, doordat hij overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.
2. Het is niet toegestaan gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht op te nemen in het dossier van de student tenzij de student hier uitdrukkelijk om vraagt.

ARTIKEL 12

ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

Indien er zich omstandigheden voordoen, waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de directie met instemming van het bestuur en de vertrouwenspersoon.

Indien de directie direct betrokken is bij de ingediende klacht, wordt diens rol, zoals in deze klachtenregeling beschreven, overgenomen door het bestuur van het opleidingsinstituut.