



Algemene Klachtenregeling

Prosper College

eigenaar	versie	vaststellingsdatum	evaluatiedatum
Manager bedrijfsvoering	1.0	10 augustus 2022	Q1 2024

Inhoud

Inhoud	1
1. Algemeen	2
1.1 Doel en toepassing Algemene Klachtenregeling	2
2. Wat te doen met een klacht	3
2.1 In gesprek gaan	3
2.2 Vertrouwenspersoon	3
2.3 Klachtencommissie	3
3. De Klachtenregeling Algemeen	4
Artikel 1. Begripsbepalingen	4
Artikel 2 De klacht	4
Artikel 3. Ontvankelijkheid klacht	5
Artikel 4. Wijze van indienen klacht	6
Artikel 5. Wijze van afhandelen klacht	6
Artikel 6. Een geschil	8
Artikel 7. Rapportage en Verantwoording	8
Artikel 8. Niet ontvankelijk verklaarde klacht	9
Artikel 9. Bevoegdheid tijdens juridische procedures	9

1. Algemeen

Op basis van verschillende wetten heeft Prosper College de volgende klachtenregelingen:

- **De bepalingen rond Klacht, Bezwaar en Beroep met betrekking tot examenresultaten.**
Voor wanneer je het oneens bent met een examenuitslag. In het examenreglement van Prosper College staat hoe u een klacht, bezwaar of beroep kunt indienen. Het examenreglement is te vinden op www.prospercollege.nl
- **De Algemene Klachtenregeling**
Voor alle klachten die niet gerelateerd zijn aan de examinering geldt de regeling die hieronder wordt uitgelegd.

1.1 Doel en toepassing Algemene Klachtenregeling

Het doel van de Algemene Klachtenregeling is dat:

- Studenten tevreden zijn met de manier waarop met hun klacht is omgegaan;
- Studenten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem;
- Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Deze klachtenregeling is bestemd voor:

- (oud- of aankomend) medewerkers van Prosper College;
- (oud- of aankomend) studenten van Prosper College;
- leerbedrijven en stagebegeleiders en;
- andere relaties of bij de instelling betrokken personen.

Deze klachtenregeling voor algemene klachten is van toepassing als je een klacht wilt indienen over gedrag van iemand ook als deze een besluit of beslissing omvat.

Ontbrekende communicatie, afwijken van het examenreglement of een schorsing waar je het niet mee eens bent, zijn voorbeelden hiervan.

2. Wat te doen met een klacht

2.1 In gesprek gaan

Heb je een klacht over je studie, je stage of de school, dan verwachten wij dat je het altijd eerst zelf probeert op te lossen. Als je een klacht hebt, bespreek die dan eerst met je docent of coach. Als jullie er niet uitkomen, dan kun je naar de manager onderwijs. Je kunt ten allen tijde contact opnemen met de vertrouwenspersoon om je te adviseren wat je kunt doen met je klacht.

2.2 Vertrouwenspersoon

Prosper College beschikt over een zogenaamde vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk (geen medewerker van Prosper College) en neutraal (kiest geen partij). De vertrouwenspersoon kan jou adviseren wat je kunt doen als je het niet eens bent met een besluit of handelwijze van de school over jou of jouw opleiding. Of als je het niet eens bent met het uitblijven van een besluit of het nalaten van een maatregel.

De vertrouwenspersoon is er in eerste instantie als aanspreekpunt om kort te verkennen wat je met een klacht kunt doen. De vertrouwenspersoon kan bemiddelen om tot een oplossing te komen en/of een advies uitbrengen over de wijze waarop de klacht afgehandeld kan worden.

Als deze bemiddelingspoging niet lukt, kunt alsnog je klacht indienen bij de Klachtencommissie. Je kunt natuurlijk ook direct je klacht indienen bij de Klachtencommissie. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon:

naam	Natascha Klerks
email	natascha@prospercollege.nl

2.3 Klachtencommissie

Prosper College kent een Klachtencommissie voor klachten van algemene aard. Deze commissie is onafhankelijk en heeft een externe voorzitter. De Klachtencommissie doet over klachten die zij in behandeling neemt binnen vooraf vastgestelde termijnen een uitspraak. De uitspraak heeft het karakter van een advies aan de directie van Prosper College.

In de Klachtencommissie van Prosper College hebben zitting:

Bob Crezee	voorzitter (extern)
Tania Bhulai	secretaris (geen lid)
Bart van Velde	lid (intern)
Robert Calis	lid (extern)
Carlos Lowijs	reservelid (extern)

3. De Klachtenregeling Algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

- **Directie:** het bevoegd gezag, het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur van Prosper College.
- **Extern belanghebbende:** personen (niet zijnde studenten, medewerkers van de instelling of toezichthouders van de instelling) of instanties die een relatie hebben met Prosper College of een belang hebben bij het functioneren van Prosper College.
- **Instelling:** de onderneming Prosper College.
- **Klager:** degene die onjuiste of onbillijke besluiten, gedragingen of handelingen meldt of zich met een klacht wendt tot een medewerker, de vertrouwenspersoon, een leidinggevende, de directie, de Examencommissie of de Klachtencommissie.
- **Leidinggevende:** de hiërarchisch leidinggevende van een medewerker.
- **Medewerkers:** personen met een arbeidsovereenkomst met Prosper College, alsmede gedetacheerden, door Prosper College ingehuurde personen, stagiairs en vrijwilligers.
- **Klachtencommissie:** Klachtencommissie van Prosper College ingesteld door de directie van Prosper College.
- **Onderwijsdag:** de periode tussen 08.00 en 18.00 uur, met uitzondering van vastgestelde onderwijsvakanties van de instelling en de dagen waarop de instelling gesloten is.
- **Student:** persoon van 18 jaar of ouder die ingeschreven staat als student bij de onderwijsinstelling Prosper College;

Daar waar in deze regeling de hij-vorm wordt gebruikt, dient mede de zij-vorm te worden gelezen.

Artikel 2. De klacht

- 2.1 Iedere student, medewerker of extern belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over naar zijn oordeel onjuiste of onbillijke gedragingen (besluiten, handelingen of nalaten van handelingen) van de directie of medewerkers van Prosper College.

- 2.2 Dit reglement is niet van toepassing op klachten over examinering. Hiervoor is het Examenreglement van toepassing
- 2.3 Studenten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen pas een klacht over handelingen en/of besluiten van een medewerker bij de Klachtencommissie indienen, indien zij hun klacht eerst hebben voorgelegd aan de betreffende medewerker of diens leidinggevende. De medewerker of diens leidinggevende dient binnen vijf onderwijsdagen op de klacht te reageren.
- 2.4 De student of de wettelijk vertegenwoordiger kan zich bij het voorleggen van een klacht aan een medewerker of diens leidinggevende, zoals omschreven in lid 2.3 van dit artikel, laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.
- 2.5 De vertrouwenspersoon kan bemiddelen in de procedure zoals omschreven in lid 2.3 van dit artikel, op verzoek van de klager dan wel op verzoek van de medewerker tegen wie de klacht is ingediend of diens leidinggevende.
- 2.6 Medewerkers en de directie zijn verplicht zo spoedig mogelijk te voldoen aan een verzoek van de Klachtencommissie inlichtingen te verschaffen en/of bescheiden aan te leveren, maar doen dit uiterlijk binnen vijf onderwijsdagen na ontvangst van het verzoek van de Klachtencommissie.
Zodra de student de klacht schriftelijk indient bij de Klachtencommissie, start de formele fase.

Artikel 3. Ontvankelijkheid klacht

- 3.1 De Klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling indien:
- op het moment van indiening 1 jaar verstreken is sinds de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - de klacht, indien schriftelijk ingediend, niet voldoet aan de vereisten zoals vermeld in artikel 4;
 - de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - ten aanzien van de gedraging reeds een andere procedure loopt;
 - de klacht reeds eerder door de Klachtencommissie in behandeling is genomen.
- 3.2 Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, dan stopt de procedure van klachtenbehandeling. De Klachtencommissie doet hierover binnen uiterlijk binnen twintig onderwijsdagen schriftelijk bericht.
- 3.3 Ingeval de Klachtencommissie geen onderzoek instelt vanwege het openstaan van een andere procedure, wijst de Klachtencommissie de klager onmiddellijk op de in dat geval bevoegde instantie.

Artikel 4. Wijze van indienen klacht

- 4.1 De klacht dient via het digitale formulier Algemene klacht ingediend te worden. Als een student het moeilijk vindt de klacht te beschrijven, kan deze de hulp inroepen van de vertrouwenspersoon van Prosper College.
- 4.2 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht per email. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen en wat de samenstelling van de Klachtencommissie is.

Verwijzing:

[Formulier Algemene klacht](#)

Artikel 5. Wijze van afhandelen klacht

- 5.1 Na de ontvangst van de klacht analyseert de Klachtencommissie de klacht en bekijkt de Klachtencommissie waar deze thuishoort:
- Bij de Examencommissie, als het gaat om klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens of om bezwaren tegen vastgestelde examenuitslagen.
 - Bij de Klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de Examencommissie thuishoren.

Klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens of om bezwaren tegen vastgestelde examenuitslagen worden doorgestuurd naar de Examencommissie. De student wordt hiervan gemotiveerd op de hoogte gebracht. Voor de andere klachten gaat de procedure als volgt verder:

- 5.2 De Klachtencommissie analyseert een klacht die bij de commissie thuishoort op zijn zwaarte en belang. Bij een zware klacht zet de commissie de procedure voort. Bij een klacht met een lichter karakter kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan alleen als de student daarin toestemt. Vertraging in de klachtenprocedure wordt hierbij zoveel mogelijk voorkomen, door bij bemiddeling snel te werken.

Als er bemiddeling komt gaat de procedure als verder met stap 5.3. Als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen 5.3 tot en met 5.8 worden overgeslagen en wordt doorgedaan met stap 5.9.

- 5.3 De vertrouwenspersoon wordt door de commissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de Klachtencommissie en vraagt de student zo nodig om een verdere toelichting.
- 5.4 Met de student en de beklagde¹ maakt de vertrouwenspersoon afspraken

¹ De beklagde kan een persoon zijn, waarop een klacht direct betrekking heeft. Als een student een klacht heeft over de school, is er geen beklagde in directe zin. In dat geval wijst de directie iemand aan die namens de school in de procedure optreedt. Deze wordt in deze procedure ook 'beklaagde' genoemd.

over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.

- 5.5 De vertrouwenspersoon voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de student daarop staat. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De functionaris doet in dit gesprek een voorstel om eruit te komen.
 - 5.6 Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de Klachtencommissie.
 - 5.7 Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de vertrouwenspersoon daarvan schriftelijk verslag uit aan de Klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en beklaagde.
 - 5.8 Als het niet lukt om met de betrokkenen bij een klacht er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling voort te zetten met personen hoger in de school. Het is aan de student om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolg pogingen worden gedaan met de manager onderwijs of in laatste instantie wellicht de directie. De stappen 5.5, 5.6 en 5.7 hierboven worden dan opnieuw doorlopen. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten.
- Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging, gaat de procedure als volgt verder:
- 5.9 De commissie stelt de student in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De student kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
 - 5.10 De commissie stelt de beklaagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De beklaagde kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
 - 5.11 De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. De school verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
 - 5.12 Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van de beklaagde blijkt dat een van de commissieleden niet meer onpartijdig kan optreden bij de behandeling door de commissie, treedt deze tijdelijk terug en maakt deze plaats voor het reservelid van de commissie.
-

- 5.13 De zittingen van de commissie zijn besloten. De beraadslagingen en besluiten van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.
- 5.14 De beraadslagingen van de commissie leiden bij voorkeur tot uitspraken waar alle commissieleden het mee eens zijn (consensus). Als dat niet lukt moeten twee van de drie commissieleden akkoord gaan met een uitspraak (meerderheid). De commissie gaat door met zijn beraadslagingen tot er tenminste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet mogelijk.
- 5.15 De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gemotiveerd per email aan beide partijen meegedeeld. De uitspraak wordt in voor de student begrijpelijke taal opgesteld. De uitspraak van de commissie heeft het karakter van een advies. De directie geeft binnen 10 onderwijsdagen na ontvangst van de uitspraak aan hoe zij gevolg geeft aan de uitspraak.

Artikel 6. Een geschil

- 6.1 Tegen een besluit van de Klachtencommissie over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden, wijst de Klachtencommissie op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij een externe geschillencommissie. Prosper College is aangesloten bij De Geschillencommissie Algemeen.
- 6.2 Alle informatie over hoe een klacht bij De Geschillencommissie Algemeen ingediend kan worden en de kosten die hieraan verbonden zijn is na te lezen op de webpagina www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/
- 6.3 Beide partijen zijn akkoord gegaan met het reglement van de Geschillencommissie. Daarmee zijn beide partijen ook akkoord gegaan om de uitspraak na te komen.
- 6.4 Het Reglement van De Geschillencommissie Algemeen is na te lezen op www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/adr-reglement.pdf

Artikel 7. Rapportage en Verantwoording

- 7.1 De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan de directie een jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en beklaagden worden in dit verslag niet genoemd.
- 7.2 De registratie van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de Klachtencommissies worden door de school actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.

Artikel 8. Niet ontvankelijk verklaarde klacht

- 8.1 Indien de Klachtencommissie op grond van artikel 3 geen onderzoek instelt, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet de commissie daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de redenen.

Tegen een besluit van de Klachtencommissie over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden, wijst de Klachtencommissie op de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie via de website www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 9. Bevoegdheid tijdens juridische procedures

- 9.1 De Klachtencommissie is niet bevoegd een klacht te behandelen zolang ten aanzien van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is. Ditzelfde geldt als beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan dan wel beroep openstaat middels andere voorschriften/regelingen.
- 9.2 Dit reglement treedt in werking op de datum van vaststelling en geldt, wijzigingen voorbehouden, voor onbepaalde tijd.