



**DE ROOI
PANNEN**

TILBURG
EINDHOVEN
BREDA

Klachtenregeling

Voor leerlingen en studenten, en
hun ouders/verzorgers

Juni 2024



Zo echt kan leren zijn

Klachtenregeling De Rooi Pannen

(voor studenten en leerlingen (en hun ouders/verzorgers))

Versie: juni 2024
Status: Vastgesteld

Instemming studentenraad: 11 juni 2024
Vaststelling Centraal Directie Beraad: 4 maart 2024

Inhoudsopgave

1. Fase van ontevredenheid.....	3
2. Het Meldpunt klachten.....	4
2.1 Wat is het Meldpunt klachten?	4
2.2 Soorten klachten met verschillende commissies.....	4
2.3 Het indienen van een klacht, bezwaar of beroep.....	4
3. Klachtenprocedure bij de Klachtencommissie.....	5
3.1 De start van de klachtenprocedure	5
3.2 Waarover en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?	5
3.3 De behandeling van de klacht bij de klachtencommissie.....	5
3.4 Het advies van de klachtencommissie en de beslissing op de klacht.....	6
4. Bezwaarprocedure bij de Geschillenadviescommissie.....	7
4.1 De start van de bezwaarprocedure	7
4.2 Reikwijdte bezwaarprocedure	7
4.3 Tegen welke beslissingen is bezwaar mogelijk?.....	7
4.4 Termijn voor het indienen van een bezwaarschrift	7
4.5 De behandeling van het bezwaar bij de Geschillenadviescommissie.....	7
4.6 Het advies van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar	8
4.7 Hoger beroep bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State	8
5. Beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de examens	9
5.1 De start van de beroepsprocedure	9
5.2 Reikwijdte beroepsprocedure.....	9
5.3 Termijn voor het indienen van een beroepschrift.....	9
5.4 De behandeling van het beroep bij de Commissie van Beroep voor de examens.....	9
5.5 Beraadslaging en uitspraak.....	10
5.6 Hoger beroep bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State	10
Bijlage 1. Begrippenlijst.....	11

1. Fase van ontevredenheid

De Rooi Pannen is een scholengemeenschap waar veel mensen leren, studeren en werken. Ook bij De Rooi Pannen worden soms fouten gemaakt en kunnen er dingen misgaan.

Goed overleg lost veel problemen op. De Rooi Pannen stimuleert studenten om problemen te bespreken en samen met de school een oplossing te zoeken.

Het kan voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het handelen (of juist niet-handelen) dat je als belemmerend of onredelijk ervaart, over een besluit of over (ongewenst) gedrag.

Zit jou iets dwars? Bespreek dit altijd eerst met degene die erover gaat of waar je het probleem mee hebt (bijvoorbeeld je docent of je mentor/coach). Als je er samen niet uitkomt ga je naar de adjunct-directeur of directeur. Deze nodigt je dan uit voor een gesprek. Daarnaast is op elke school een zorgcoördinator waar je naartoe kunt als je je om welke reden dan ook niet veilig voelt op school.

Kom je er toch niet uit in het gesprek dan kun je een formele klacht indienen bij het Meldpunt klachten bij de leerlingenadministratie van je school.

In de volgende hoofdstukken staat beschreven hoe je binnen De Rooi Pannen een klacht indient en hoe een klacht wordt behandeld. De Rooi Pannen neemt iedere klacht serieus en zorgt ervoor dat het indienen van een klacht makkelijk wordt gemaakt. Iedereen die een klacht heeft ingediend mag erop vertrouwen dat medewerkers van de school hier vertrouwelijk mee omgaan en dat je niet anders behandeld wordt omdat je een klacht hebt ingediend.

2. Het Meldpunt klachten

2.1 Wat is het Meldpunt klachten?

Als het niet gelukt is om de klacht met de school op te lossen, dan kan je de klacht indienen bij het Meldpunt klachten.

Het Meldpunt klachten is ondergebracht bij de Leerlingenadministratie op je school. Hier kun je terecht als je een formele klacht wilt indienen.

2.2 Soorten klachten met verschillende commissies

Er zijn meerdere commissies. Het ligt aan de soort klacht welke commissie de klacht in behandeling neemt.

Wat is er aan de hand?	Wan kan je doen?	Welke commissie kijkt naar jouw klacht?
Je voelt je benadeeld door gedrag of handelen van een medewerker en het is niet gelukt om het op te lossen met de betrokkene(n) onderling/de school.	Een klacht indienen bij het Meldpunt klachten. Termijn: Binnen één jaar nadat de gedraging/handeling heeft plaatsgevonden.	Klachtencommissie
Je bent het niet eens met een besluit (bijvoorbeeld van een schorsing of verwijdering)	Bezwaar maken tegen het besluit bij het Meldpunt klachten. Termijn: Binnen zes weken na het besluit.	Geschillenadviescommissie
Je bent het niet eens met een beslissing van de examencommissie of met het bindend studieadvies.	Beroep instellen tegen de beslissing bij het Meldpunt klachten. Termijn: Mbo: binnen twee weken na het besluit. Vmbo: binnen een week na het besluit.	Commissie van beroep voor examens

2.3 Het indienen van een klacht, bezwaar of beroep

1. Je kunt een klacht indienen bij het Meldpunt klachten door middel van het indienen van het klachtenformulier. De leerlingenadministratie helpt je hierbij.
2. Nadat de klacht, bezwaar of beroep is ingediend, ontvang je een schriftelijke bevestiging met een vermelding van de datum van ontvangst. De datum van ontvangst is bepalend voor de vraag of een klacht, bezwaar of beroep tijdig is ingediend.
3. Het Meldpunt klachten is verantwoordelijk voor doorzending naar de ambtelijk secretaris.
4. Daarnaast registreert het meldpunt de ingediende klachten, bezwaren en beroepen. Hierover wordt intern en extern gerapporteerd.

5. De ambtelijk secretaris onderzoekt of er een oplossing mogelijk is (minnelijk schikken). Daarmee kan eventueel een onnodige formele klachtbehandeling worden voorkomen.
6. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de termijn waarbinnen de klacht, het bezwaar of het beroep ingediend moet zijn, alleen worden opgeschort als de klager/betrokkene daarmee akkoord gaat.
7. Als dit onderzoek niet tot een oplossing heeft geleid, vindt behandeling plaats zoals beschreven in hoofdstukken 3, 4 en 5 van deze klachtenregeling.

3. Klachtenprocedure bij de Klachtencommissie

3.1 De start van de klachtenprocedure

1. Zodra de klager een klacht indient via het klachtenformulier start de klachtenprocedure.
2. De ambtelijk secretaris ontvangt de klacht en onderzoekt in de meeste gevallen of een minnelijke schikking mogelijk is. Daarmee kan eventueel een onnodige formele behandeling van de klacht worden voorkomen,
3. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de termijn waarbinnen de klacht ingediend moet zijn, alleen worden opgeschort als de klager daarmee akkoord gaat.
4. Mocht de klager dit niet willen of mocht dit niet tot een gewenste oplossing leiden, dan kan de klacht officieel behandeld worden door de klachtencommissie van De Rooi Pannen.

3.2 Waarover en binnen welke termijn kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht moet binnen één jaar na de gedraging of handeling worden ingediend.
2. Als de gebeurtenis waar de klacht betrekking op heeft, niet rechtstreeks op de klager van toepassing is, hoeft de klacht niet in behandeling te worden genomen.
3. Een klager kan een klacht indienen over een gedraging, handeling (of het uitblijven hiervan) of (het niet tijdig nemen of weigeren van een) beslissing (anders dan genoemd in lid 4):
 - a. van een medewerker of orgaan van De Rooi Pannen;
 - b. van personen die namens De Rooi Pannen taken uitvoeren (bijvoorbeeld: schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiairs en stagebegeleiders).
4. De volgende klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen:
 - a. klachten die al eerder zijn behandeld;
 - b. klachten die betrekking hebben op gedragingen of handelingen (of het uitblijven ervan) van meer dan één jaar geleden;
 - c. klachten over een beslissing waartegen bezwaar en/of beroep kan worden of had kunnen worden ingesteld;
 - d. anonieme klachten.

3.3 De behandeling van de klacht bij de klachtencommissie

1. De ambtelijk secretaris brengt het College van Bestuur en indien van toepassing de directeur van de school op de hoogte van het ingekomen bezwaarschrift.
2. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de behandelende leden van de klachtencommissie in kennis worden gesteld van de inhoud van de klacht.
3. Na het in kennis stellen van de klachtencommissie bepaalt de voorzitter of de klacht ontvankelijk is. De voorzitter deelt de ambtelijk secretaris mee of de klacht in behandeling zal worden genomen. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt de klachtencommissie dit

schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

4. De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te adviseren. Zij kan daarbij advies inwinnen van externe deskundigen. Daarna volgt er vaak een hoorzitting. De klager kan zich door een derde laten bijstaan, mits de klachtencommissie hiervan van tevoren in kennis is gesteld. De student die minderjarig is, zal worden bijgestaan door zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder/verzorger). De Klachtencommissie heeft een reglement vastgesteld waarin de procedure bij de Klachtencommissie is beschreven.

3.4 Het advies van de klachtencommissie en de beslissing op de klacht

1. De uitspraak van de klachtencommissie is een advies (met eventuele aanbevelingen) aan het College van Bestuur, waarin ook wordt aangegeven of de klacht terecht is. Het advies is niet bindend.
2. Het College van Bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van de klacht door het Meldpunt klachten, een beslissing over de afhandeling van de klacht. Als het College van Bestuur van het advies afwijkt, wordt dit altijd schriftelijk gemotiveerd. De beslistermijn kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen met schriftelijk akkoord van de klager mogelijk.

4. Bezwaarprocedure bij de Geschillenadviescommissie

4.1 De start van de bezwaarprocedure

1. Zodra de klager een bezwaarschrift indient via het klachtenformulier start de bezwaarprocedure. De ambtelijk secretaris ontvangt het bezwaar en onderzoekt in de meeste gevallen of een minnelijke schikking mogelijk is. Daarmee kan eventueel een onnodige formele behandeling van het bezwaar worden voorkomen,
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de termijn waarbinnen het bezwaar ingediend moet zijn, alleen worden opgeschort als de klager daarmee akkoord gaat.
3. Mocht de klager dit niet willen of mocht dit niet tot een gewenste oplossing leiden, dan kan het bezwaar officieel behandeld worden door de geschillenadviescommissie van De Rooi Pannen.

4.2 Reikwijdte bezwaarprocedure

1. Deze procedure is van toepassing op leerlingen als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs 2020 en die bezwaar wensen te maken tegen een toelating- of verwijderingsbesluit.
2. Deze procedure is van toepassing op studenten als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en die bezwaar wensen te maken tegen een beslissing van de school met rechtsgevolg genomen op grond van de wet en daarop gebaseerde regelgeving.

4.3 Tegen welke beslissingen is bezwaar mogelijk?

Het is in ieder geval mogelijk om bezwaar te maken tegen de volgende beslissingen:

- a. Inschrijfbesluit (mbo);
- b. Toelating- of verwijderingsbesluit (vmbo)
- c. Schorsing en verwijdering (mbo);
- d. Geschillen over het maken, wijzigen of uitvoeren van ondersteuningsafspraken (mbo);
- e. De beoordeling van de bpv (mbo).

4.4 Termijn voor het indienen van een bezwaarschrift

Een bezwaar tegen een beslissing van de school moet binnen zes weken na de genomen beslissing worden ingediend. De termijn vangt aan op de dag waarop de beslissing kenbaar is gemaakt aan de student.

4.5 De behandeling van het bezwaar bij de Geschillenadviescommissie

1. De ambtelijk secretaris brengt het College van Bestuur en indien van toepassing de directeur van de school op de hoogte van het ingekomen bezwaarschrift.
2. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de behandelende leden van de geschillenadviescommissie in kennis worden gesteld van de inhoud van het bezwaarschrift.
3. De voorzitter bepaalt of het ingediende bezwaarschrift ontvankelijk is. De voorzitter deelt de ambtelijk secretaris mee of het bezwaarschrift in behandeling kan worden genomen. Indien het bezwaarschrift niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de student.
4. Indien sprake is van onverwijlde spoed kan de voorzitter bepalen dat de commissie zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het College van Bestuur.

5. De geschillenadviescommissie stelt een onderzoek in alvorens te adviseren en hoort daarbij de student en de vertegenwoordiging van de instelling in elkaars aanwezigheid. De commissie kan daarbij advies inwinnen van externe deskundigen. De student kan zich door een derde laten bijstaan, mits de commissie hier van tevoren van in kennis is gesteld. De student die minderjarig is, zal worden bijgestaan door zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder/verzorger). De Geschillenadviescommissie heeft een reglement vastgesteld waarin de procedure bij de Geschillenadviescommissie is beschreven.

4.6 Het advies van de Geschillenadviescommissie en de beslissing op bezwaar

1. De uitspraak van de Geschillenadviescommissie is een advies aan het College van Bestuur over de afhandeling van het bezwaar. Het advies van de Geschillenadviescommissie is niet bindend.
2. Het College van Bestuur neemt, mede op basis van dit advies, binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift door het Meldpunt klachten, de beslissing op bezwaar (betreffende zaken op grond van de WEB). In spoedzaken, waarbij moet worden gedacht aan zaken van schorsing en verwijdering bedraagt deze termijn vier weken.
3. Op een bezwaarschrift tegen een beslissing over toelating en verwijdering van een leerling in het vmbo, beslist het College van Bestuur binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
4. Het College van Bestuur maakt de beslissing samen met het advies van de Geschillenadviescommissie bekend aan de betrokkene, de verweerder, de Geschillenadviescommissie en het Meldpunt klachten.
5. Als een versnelde procedure in werking treedt, beslist het College van Bestuur binnen vier weken op het bezwaar.

4.7 Hoger beroep bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State

1. Studenten in het mbo die het niet eens zijn met een beslissing van het College van Bestuur naar aanleiding van het ingediende bezwaar kunnen binnen zes weken na de dag waarop het besluit is verzonden schriftelijk en gemotiveerd in beroep gaan bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, Postbus 20019, 2514 EN Den Haag.
2. Voor meer informatie over de beroepsprocedure wordt verwezen naar de website van de Raad van State <http://www.raadvanstate.nl>.

5. Beroepsprocedure bij de Commissie van Beroep voor de examens

5.1 De start van de beroepsprocedure

1. Zodra de klager een beroepschrift indient via het klachtenformulier start de beroepsprocedure.
2. De ambtelijk secretaris ontvangt het beroepschrift en onderzoekt in de meeste gevallen of een minnelijke schikking mogelijk is. Daarmee kan eventueel een onnodige formele behandeling van het beroep worden voorkomen,
3. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de termijn waarbinnen het beroep ingediend moet zijn, alleen worden opgeschort als de klager daarmee akkoord gaat.
4. Mocht de klager dit niet willen of mocht dit niet tot een gewenste oplossing leiden, dan kan het beroep officieel behandeld worden door de Commissie van beroep voor de examens van De Rooi Pannen.

5.2 Reikwijdte beroepsprocedure

1. De Commissie oordeelt als beroepsinstantie in het vmbo over beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren en over beroepschriften van leerlingen overeenkomstig de regels van de artikelen 2.61, 2.63 en 2.64 van de Wet op het voortgezet onderwijs 2020 en artikel 3.58 van het Uitvoeringsbesluit WVO 2020.
2. De Commissie oordeelt tevens als beroepsinstantie in het mbo over beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren en over het bindend studieadvies.

5.3 Termijn voor het indienen van een beroepschrift

De termijn voor het indienen van het beroepschrift bedraagt voor het mbo twee weken en voor het vmbo één week. De termijn vangt aan op de dag waarop de beslissing waartegen beroep wordt ingesteld, kenbaar is gemaakt aan de student.

5.4 De behandeling van het beroep bij de Commissie van Beroep voor de examens

1. De ambtelijk secretaris brengt het College van Bestuur en indien van toepassing de examencommissie en de directeur van de school op de hoogte van het ingekomen beroepschrift.
2. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat de behandelende leden van de commissie in kennis worden gesteld van de inhoud van het beroepschrift.
3. De voorzitter bepaalt of het ingediende beroepschrift ontvankelijk is. De voorzitter deelt de ambtelijk secretaris mee of het beroepschrift in behandeling kan worden genomen. Indien het beroepschrift niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de student.
4. De commissie stelt een onderzoek in alvorens een uitspraak te doen en hoort daarbij student en de vertegenwoordiging van de school in elkaars aanwezigheid. De commissie kan daarbij advies inwinnen van externe deskundigen. De student kan zich door een derde laten bijstaan, mits de commissie hier van tevoren van in kennis is gesteld. De student die minderjarig is, zal worden bijgestaan door zijn wettelijk vertegenwoordiger (ouder/verzorger). De commissie heeft een reglement vastgesteld waarin de procedure bij de commissie is beschreven.

5.5 Beraadslaging en uitspraak

1. De commissie baseert haar uitspraak op verifieerbare gegevens en feiten.
2. De commissie beslist voor een beroep in het mbo binnen maximaal vier weken en voor een beroep in het vmbo binnen maximaal twee weken na ontvangst van het beroepschrift, tenzij er sprake is van verlenging volgens lid 3.
3. De commissie kan de termijn met ten hoogste twee weken verlengen en stelt bij verlenging de betrokkenen hiervan schriftelijk in kennis.
4. Wanneer de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing van de examencommissie of de examiner, dan wel – in geval van een bindend studieadvies – de directeur geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in plaats van het geheel of gedeeltelijk vernietigde besluit een nieuw besluit te nemen.
5. In afwijking van het vorige lid stelt de commissie bij een beslissing op een bezwaarschrift tegen een maatregel als bedoeld in artikel 3.58 Wet op het voortgezet onderwijs 2020 (onregelmatigheden) zo nodig vast op welke wijze de student alsnog in de gelegenheid wordt gesteld het eindexamen geheel of gedeeltelijk af te leggen.
6. De commissie deelt haar beslissing schriftelijk mee aan de (wettelijk vertegenwoordiger van de minderjarige) student, de examencommissie, het College van Bestuur, de directeur en indien noodzakelijk de inspectie.
7. De uitspraak van de commissie is bindend voor alle betrokkenen.

5.6 Hoger beroep bij de Afdeling bestuursrecht van de Raad van State

1. Studenten in het mbo die het niet eens zijn met een beslissing van het College van Bestuur naar aanleiding van het ingediende beroep kunnen binnen zes weken na de dag waarop het besluit is verzonden schriftelijk en gemotiveerd in beroep gaan bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, Postbus 20019, 2514 EN Den Haag.
2. Voor meer informatie over de beroepsprocedure wordt verwezen naar de website van de Raad van State <http://www.raadvanstate.nl>.

Bijlage 1. Begrippenlijst

Awb	Algemene wet bestuursrecht.
Beroepschrift	Een schriftelijke indiening van het beroep.
Bezwaarschrift	Een schriftelijke indiening van het bezwaar.
College van Bestuur	Eén of alle leden van het bevoegd gezag van De Rooi Pannen.
Commissie	Het orgaan dat met inachtneming van deze regeling een klacht, bezwaar- of beroepschrift onderzoekt en afhandelt
Geschil	Een bezwaar van een mbo student over een beslissing met rechtsgevolg of een bezwaar van een vmbo student over een toelatings- of verwijderingsbesluit.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over een gedraging of handeling (of het uitblijven hiervan) of een beslissing van een medewerker of orgaan van De Rooi Pannen, waartegen de klager geen bezwaar of beroep kan indienen.
Klager	De indiener van een klacht, bezwaar of beroep
Leerling	Een leerling als bedoeld in de wet op het voortgezet onderwijs 2020. Daar waar in deze regeling wordt gesproken over een leerling, wordt een leerling uit het vmbo bedoeld.
Meldpunt klachten	Het Meldpunt klachten voor de indiening van een klacht, bezwaar of beroep.
Minnelijk schikken	Het in goed onderling overleg, zonder tussenkomst van een commissie, oplossen van een klacht of geschil.
Student	In deze regeling worden hiermee zowel leerlingen als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs 2020 en studenten als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs bedoeld.
Verweerder	Degene tegen wie de klacht is ingediend of door wie de beslissing is genomen, waartegen bezwaar of beroep is ingesteld.
WEB	Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
WVO 2020	Wet voortgezet onderwijs 2020

