



REGELING KLACHTEN EN BEZWAREN STUDENTEN

Da Vinci College

Eigenaar	College van Bestuur
Uitvoering	Bestuurssecretariaat
Voorgenomen besluit door CMT d.d.	06 mei 2025
Instemming Studentenraad d.d.	22 mei 2025
Definitieve vaststelling door CvB d.d.	26 mei 2025
Ingangsdatum	26 mei 2025
Wanneer evaluatie/herijking	Uiterlijk juni 2027

1. Inleiding

Het Da Vinci college vindt het belangrijk om een regeling te hebben voor het behandelen van klachten. Daarnaast is het ook wettelijk verplicht om een klachtenregeling voor studenten te hebben.

In deze regeling kun je lezen wat de mogelijkheden zijn voor studenten van het Da Vinci College om een **klacht** in te dienen, als je ontevreden over het **gedrag** van iemand die voor het Da Vinci College werkt.

Ook beschrijft deze regeling hoe je **bezwaar** kunt maken tegen een schriftelijk **besluit** van onze school.

Deze regeling volgt de regels van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en voldoet aan de *Handreiking klachten, bezwaar en beroep* (juli 2023) van het Kennispunt MBO en het *Servicedocument Melden en Registreren van Klachten en Meldingen Stagediscriminatie MBO* van de MBO Raad (november 2024).

Als je een klacht hebt over een **examen**, een **studieadvies** of je bent het niet eens met een **beoordeling**, dan is dit **niet** de juiste regeling. Je moet dan het examenreglement van het Da Vinci College hebben. Die vind je op de website van onze school via [Rechten en plichten voor studenten - ROC Da Vinci College](#).

Als je deze regeling hebt gelezen, maar het is je nog steeds niet duidelijk hoe of waar je een klacht of bezwaar kunt indienen, kun je dit altijd vragen aan je studieloopbaanbegeleider of domeinleider. Ook kun je contact opnemen met het bestuurssecretariaat op het mailadres:

bestuurssecretariaat@davinci.nl

Het bestuurssecretariaat kan jou adviseren over wat je moet doen bij een klacht of bezwaar, zodat deze op de juiste manier bij de juiste persoon terecht komt.

2. Hulp en ondersteuning

Belangrijk om te weten is dat je om hulp kunt vragen als je dat nodig vindt, dus ook als je een klacht hebt. Als je je niet veilig voelt binnen de school bijvoorbeeld, of je voelt je op je stageplek of op school gediscrimineerd, of je hebt een ander probleem waarover je niet met iedereen kunt of wilt praten. Hiervoor kun je bij het Da Vinci College bij **vertrouwenspersonen** terecht, die er speciaal voor de studenten zijn.

Bij de vertrouwenspersonen kunnen vertrouwelijke kwesties onder de aandacht worden gebracht. Zij zullen je vervolgens met adviezen bijstaan. Er wordt naar je geluisterd en samen met jou wordt bekeken hoe het probleem opgelost kan worden. Onder alle omstandigheden wordt je verhaal vertrouwelijk behandeld en onderneemt een vertrouwenspersoon alleen actie als jij ermee instemt. Hij of zij kan je ook begeleiden in het voeren van gesprekken met de persoon die jou dat onveilige gevoel geeft, eventueel in bijzijn van zijn of haar leidinggevende. De vertrouwenspersoon is geen bemiddelaar, maar is er als ondersteuning voor jou. Jouw gevoelens zijn altijd het vertrekpunt. De vertrouwenspersoon zal altijd jouw belangen behartigen. Je kunt er ook voor kiezen om enkel een (anonieme) melding te doen bij de vertrouwenspersoon.

Meer informatie over de vertrouwenspersonen en hoe je met ze in contact kunt komen, vind je via deze link: [\[VERTROUWENSPERSONEN STUDENTEN\]](#).

3. Uitgangspunten

Hieronder staan de afspraken die bij onze school gelden voor het indienen en behandelen van klachten en bezwaren van studenten.

- Deze regeling geldt voor **studenten** van het Da Vinci College, aanstaande studenten, voormalige studenten en examendeelnemers. Ook geldt de regeling voor wettelijk vertegenwoordigers van minderjarige studenten en voor gemachtigden van meerderjarige studenten. Waar in deze regeling 'student' staat, worden ook deze andere groepen bedoeld.
- De behandeling van een klacht of bezwaar en de gesprekken daarover zijn altijd **vertrouwelijk**. Dus alleen degenen die er iets mee te maken hebben, weten ervan. Wel is het zo dat als een medewerker van school vindt dat een klacht gaat over grensoverschrijdend gedrag, dit door die medewerker verplicht gemeld moet worden aan het College van Bestuur. Dit gaat altijd in overleg met degene die de klacht indient. In de *Meldregeling bij ongewenst gedrag en integriteitsinbreuken* (te vinden onder [Rechten en plichten voor studenten - ROC Da Vinci College](#)) staat beschreven wat we bij het Da Vinci College grensoverschrijdend gedrag vinden.

4. Klachten

Waarover kun je een klacht indienen: als je ontevreden bent over het **gedrag** van iemand die voor het Da Vinci College werkt. Bijvoorbeeld als een medewerker ongewenste uitspraken doet, of je voelt je gediscrimineerd, of je vindt dat je onvoldoende begeleid wordt, of een medewerker komt zijn afspraken met jou niet na.

Een klacht over iets dat meer dan een jaar geleden is gebeurd, wordt niet in behandeling genomen.

Bij het Da Vinci college proberen we klachten eerst onderling binnen de school op te lossen met elkaar. Dat is de **interne** klachtenbehandeling. Lukt dat niet, dan kan de student een schriftelijke klacht indienen bij de Klachten- en Geschillenadviescommissie. Dat is de **externe** klachtenbehandeling. Hierna wordt beschreven hoe dit in zijn werk gaat.

4.1 Interne klachtenbehandeling

Klacht? Bespreek het!

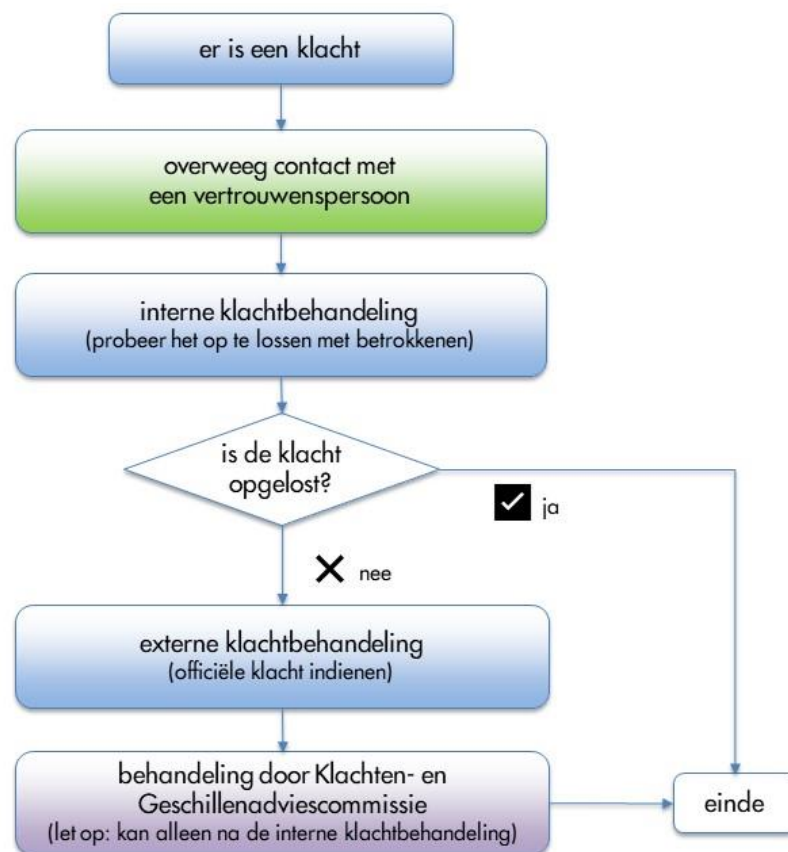
Als je een klacht hebt, ga dan altijd in gesprek. Zo pakken we het aan:

1. **Begin bij je studieloopbaanbegeleider**
Bespreek je klacht eerst met je studieloopbaanbegeleider, door (mondeling of schriftelijk) aan te geven dat je een klacht hebt. De studieloopbaanbegeleider organiseert zo nodig een gesprek met jou en eventueel anderen, meestal binnen een week. Als de klacht over je studieloopbaanbegeleider gaat, sla je deze stap over.
2. **Kom je er niet uit? Ga naar de domeinleider**
Als het gesprek geen oplossing biedt, of als de klacht over je studieloopbaanbegeleider gaat, kun je terecht bij de domeinleider van je opleiding. Ook dan volgt een gesprek, meestal binnen twee weken.
3. **Nog steeds geen oplossing? Neem contact op met de sectordirecteur**
Leidt ook dit gesprek niet tot een oplossing, of gaat je klacht over de domeinleider? Dan bespreek je het met de directeur van je opleiding.

Je kunt rechtstreeks naar je studieloopbaanbegeleider, de domeinleider of directeur gaan, maar als je dat moeilijk vindt, kun je jouw klacht ook melden bij het Meldpunt Klachten van het Da Vinci College (op de website van onze school) of bij bestuurssecretariaat@davinci.nl. Zij kunnen jouw klacht dan aan de juiste persoon doorgeven, zodat je voor een gesprek wordt uitgenodigd.

Bij elke stap mag je iemand meenemen naar het gesprek. Blijft het probleem bestaan na het gesprek met de directeur, dan kun je de klacht voorleggen aan de Klachten- en Geschillenadviescommissie (zie de volgende paragraaf).

In het kort gaat de behandeling van een klacht dus als volgt:



4.2 Externe klachtenbehandeling

Als de interne klachtenbehandeling zoals in 4.1 beschreven niet heeft geleid tot een oplossing, kun je een klacht indienen bij de Klachten- en Geschillenadviescommissie.

De Klachten- en Geschillenadviescommissie neemt klachten alleen in behandeling als eerst de interne klachtenbehandeling is gevolgd.

Hoe dien je een klacht in bij de Klachten- en Geschillenadviescommissie:

1. Je maakt een brief of e-mail met in elk geval de volgende informatie:
 - a. je naam en je adres;
 - b. wat jouw studentnummer is;
 - c. welke opleiding je doet en in welk jaar je zit;
 - d. de datum (bij een mail gaat dit automatisch);
 - e. een duidelijke beschrijving van wat jouw klacht is;
 - f. de naam van de aangeklaagde (als er iemand is die je aanklaagt);
 - g. wat er is gebeurd bij de interne klachtenbehandeling en waarom je hier niet tevreden over bent;
 - h. bij een brief: je handtekening (bij een mail alleen je naam eronder).
2. De brief of e-mail stuur je aan de ambtelijk secretaris van de Klachten- en Geschillenadviescommissie. Per mail naar het adres klachtengeschillen@davinci.nl of per post naar:
Klachten- en Geschillenadviescommissie Da Vinci College
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1184
3300 BD te Dordrecht

Wat ook kan: een klachtenformulier invullen via het Meldpunt Klachten op de website van onze school: [Klachtenloket studenten - ROC Da Vinci College](#).

Regeling klachten en bezwaren studenten

De Klachten- en Geschillenadviescommissie neemt klachten alleen in behandeling als eerst de interne klachtenbehandeling is gevolgd en behandelt klachten aan de hand van het 'Reglement Klachten- en Geschillenadviescommissie Da Vinci College'. Je kunt het reglement vinden op de website van onze school onder [Rechten en plichten voor studenten - ROC Da Vinci College](#).

4.3 Blik op Werk en het College van Arbitrage

Als je een deelnemer bent aan een **inburgeringscursus** en niet tevreden bent met de interne behandeling van klachten door het Da Vinci college, kun je je richten tot de klachtenlijn van Blik op Werk en/of een klachtenprocedure opstarten bij het College van Arbitrage van Blik op Werk. De meest actuele informatie hierover is te vinden via deze link: [\[KLACHTENPROCEDURE BLIK OP WERK\]](#).

4.4 Klachten over stage(discriminatie)

Klachten over stage(discriminatie) kun je op dezelfde manier indienen als andere klachten over gedrag, zoals in paragraaf 4.1 beschreven. Wel wordt aan jou gevraagd of school de klacht mag doorgeven aan de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). SBB is een organisatie die voor het ministerie van OCW werkt, meldingen over stagediscriminatie verzamelt en jaarlijks rapporteert aan het ministerie.

4.5 In het algemeen

Als je vindt dat jouw klacht niet wordt behandeld zoals in deze regeling beschreven, dan kun je hierover bezwaar maken bij het college van bestuur via bestuurssecretariaat@davinci.nl. Het college van bestuur kijkt dan of er acties nodig zijn om dit in orde te maken.

5. Bezwaren

Als je het niet eens bent met een beslissing van school die volgens het Studentenstatuut van onze school is genomen en die over zaken gaat die in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs zijn geregeld, dan kun je daartegen bezwaar indienen. Het gaat dan om besluiten zoals het niet toelaten tot een opleiding, of een schorsings- of verwijderingsbesluit. Dit zijn altijd schriftelijke besluiten (via e-mail of brief) en bij zulke besluiten staat altijd gemeld dat je daartegen bezwaar kunt indienen. Dit moet je doen binnen 6 weken na de datum van het besluit.

Hoe maak je bezwaar?

Binnen 6 weken nadat het besluit aan jou is gestuurd, maak je bezwaar door een mail of brief te sturen met de volgende informatie:

- je naam, adres en telefoonnummer;
- je studentnummer;
- datum;
- jouw uitleg waarom je het niet eens bent met dit besluit en dat je vraagt om het besluit te heroverwegen;
- bij een brief: je handtekening (bij een mail is je naam eronder voldoende);
- kopie van het besluit van het Da Vinci College waar je bezwaar tegen maakt.

Als je 18 jaar of ouder bent en iemand anders het bezwaar voor jou indient, moet je met jouw bezwaar ook een getekende machtiging meesturen.

Je stuurt jouw bezwaar naar het mailadres klachtengeschillen@davinci.nl of per brief aan de ambtelijk secretaris van de Klachten- en Geschillenadviescommissie Da Vinci College, Postbus 1184, 3300 BD Dordrecht. Je kunt ook een webformulier invullen bij het Meldpunt Klachten op de website van school: [Klachtenloket studenten - ROC Da Vinci College](#).

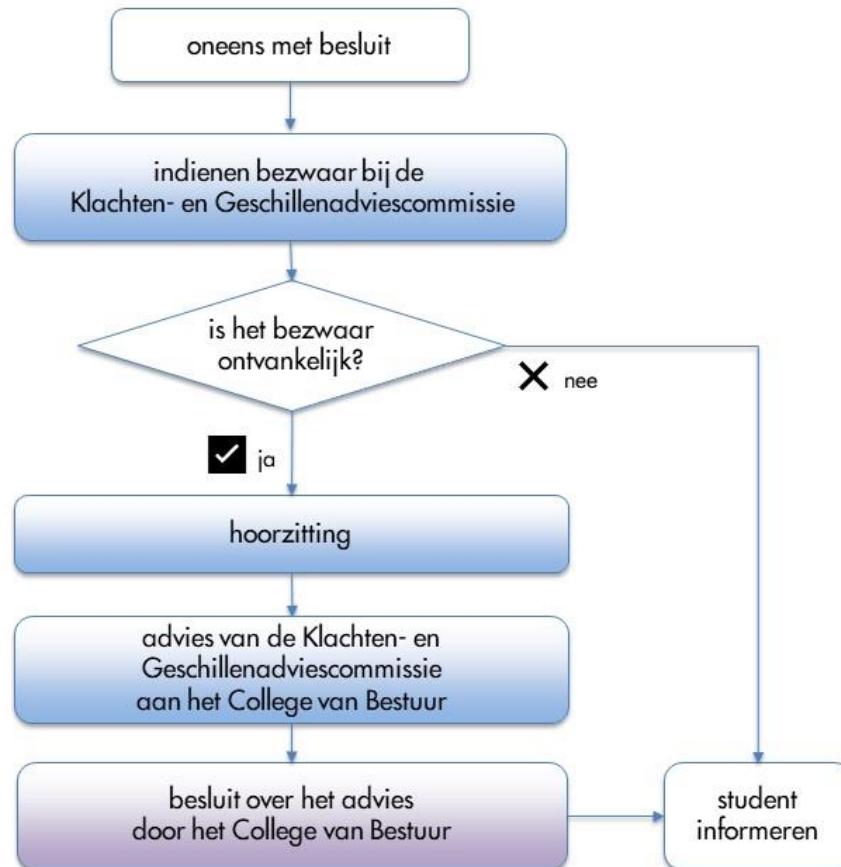
Let op: Als je bezwaar maakt tegen een besluit, blijft dat besluit gewoon gelden.

Dus als je bezwaar maakt tegen bijvoorbeeld een maatregel die jou is opgelegd, zoals schorsing, **blijft die maatregel gelden**. Tenzij na de behandeling van jouw bezwaar een ander besluit wordt genomen.

Regeling klachten en bezwaren studenten

De Klachten- en Geschillenadviescommissie houdt een hoorzitting over jouw bezwaar, waarvoor jij en iemand van school worden uitgenodigd om het bezwaar en het besluit toe te lichten. Op basis daarvan brengt de commissie een advies uit aan het College van Bestuur over de (on)gegrondheid van het bezwaar. Het College van Bestuur neemt vervolgens een nieuw besluit en laat jou dit weten. Je kunt tegen dat nieuwe besluit in beroep gaan bij Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Een uitgebreide beschrijving van de procedure vind je in het *Reglement Klachten- en Geschillenadviescommissie*, beschikbaar op de website van de school onder [Rechten en plichten voor studenten - ROC Da Vinci College](#).

In het kort gaat de behandeling van een bezwaar dus als volgt:



6. Slotbepalingen

Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur op 26 mei 2025, na instemming van de Studentenraad, en treedt in werking per datum van vaststelling, onder intrekking van de voorgaande versie, de 'Klachtenprocedure Da Vinci College' van 26 juni 2023.

Deze regeling kan door het college van bestuur alleen worden gewijzigd of ingetrokken na instemming van de Studentenraad.