



Klachtenregeling Da Vinci College

Status van het document	vastgesteld
Vastgesteld door	college van bestuur
Vastgesteld op	7-4-2017
Met instemming van de Ondernemingsraad d.d.	15-3-2017
Met instemming van de Studentenraad d.d.	6-4-2017

Inleiding

Zorgvuldigheid, respect, openheid en duidelijkheid zijn beginselen die voortvloeien uit de kernwaarden van het Da Vinci College. Ze dragen in onderlinge samenhang ertoe bij dat de integriteit en het vertrouwen in het Da Vinci College en haar medewerkers niet worden geschaad. Studenten kunnen op verschillende manieren aangeven hoe zij het onderwijs op het Da Vinci College ervaren. Er wordt aan studenten in georganiseerde lunchgesprekken of reflectiegesprekken gevraagd wat zij van het onderwijs vinden en hoe dit verbeterd zou kunnen worden. De studentenraad heeft regelmatig overleg met het college van bestuur waarin de studenten kunnen aangeven welke verbeter suggesties zij hebben. De resultaten van de JOB-enquête (studententevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs) worden besproken in het managementteam en in de onderwijsteams.

Niettemin kunnen er klachten voorkomen met betrekking tot beslissingen, handelingen en gedragingen of het nalaten daarvan van het Da Vinci College als organisatie of van haar medewerkers. Het Da Vinci College streeft naar een snelle en adequate afhandeling van klachten. Het uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost op de plaats waar ze zijn ontstaan. Het Da Vinci College acht het daarom van belang dat betrokkenen zo spoedig mogelijk de klacht bespreekbaar maken. In de praktijk blijkt immers dat veel klachten op die manier snel kunnen worden opgelost.

Interne klachtenregeling

Hieronder staat een aantal stappen die gevolgd kunnen worden, zodat klachten vroegtijdig kunnen worden opgelost. Deze stappen vormen tezamen de interne klachtenregeling van het Da Vinci College.

Stap 1 Studieloopbaanbegeleider

Iedere student heeft een studieloopbaanbegeleider. In een begeleidingsgesprek kan een student aangeven hoe hij het onderwijs ervaart. Indien gewenst kan de student zich tijdens het gesprek laten bijstaan, bijvoorbeeld door zijn ouders. Mocht dit gesprek niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan stap 2 gezet worden. De studieloopbaanbegeleider maakt aantekening van het gesprek met de student.

Stap 2 Domeinleiding

De klager/student kan de domeinleiding schriftelijk en/of mondeling informeren over een klacht. De betreffende domeinleider zal in goed overleg met de klager/student trachten tot een oplossing te komen voor het gerezen probleem. De domeinleiding maakt aantekening van het gesprek met de klager/student. Als de uitkomst van dit gesprek niet tot tevredenheid stemt, kan de student/klager zich wenden tot de sectordirecteur.

Stap 3 Sectordirectie

De sectordirecteur is eindverantwoordelijk voor de gang van zaken binnen een onderwijssector. Indien voornoemde stappen niet tot een oplossing of tot tevredenheid over de afhandeling van de onvrede hebben geleid, kan de klager/student contact zoeken met de sectordirecteur. De sectordirecteur maakt aantekening van het gesprek dat met de

klager/student wordt gevoerd. Draagt dit contact niet bij tot een oplossing, dan kan de ombudsman van het Da Vinci College worden geraadpleegd.

Stap 4 Da Vinci ombudsman

Als er binnen de sector geen bevredigende oplossing wordt bereikt, kan de klager zich wenden tot de Da Vinci ombudsman, die zo nodig kan bemiddelen. De ombudsman stelt zich onafhankelijk op en zal de situatie opnemen, onderzoeken en terugkoppelen welke acties er wel of niet worden ondernomen. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan stap 5 gezet worden.

De ombudsman van het Da Vinci College is Wiecher de Vreeze. Hij is te bereiken onder telefoonnummer 088 - 657 2640 of via het e-mailadres: ombudsman@davinci.nl.

Stap 5 College van bestuur

Indien de voorgaande stappen niet leiden tot een bevredigende oplossing kan de klager zich schriftelijk wenden tot het college van bestuur van het Da Vinci College via het e-mailadres bestuurssecretariaat@davinci.nl.

Na ontvangst van de klacht wordt nagegaan of en welke van de voorgaande stappen zijn gevolgd. Zo nodig wordt de klacht terugverwezen naar de betreffende leidinggevende als daardoor de behandeling van de klacht kan worden bespoedigd.

De wijze waarop de behandeling van klachten plaatsvindt door het college van bestuur is geregeld in het klachtenreglement “Klachtenbehandeling door het college van bestuur van het Da Vinci College” met inachtneming van artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs. Dit reglement is vermeld op de website van het Da Vinci College. Klik voor dit reglement [hier](#).

Vertrouwenspersonen

Indien de klager dit wenst, kan hij een mogelijke klacht voorleggen aan een vertrouwenspersoon, die met de klager bespreekt of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Op de website van het Da Vinci College staat meer informatie over de vertrouwenspersonen. Klik daarvoor [hier](#).

Externe klachtenregeling

1. De klachtencommissie

Het Da Vinci College kent een regeling voor klachtenbehandeling door een externe klachtencommissie. Klagers kunnen zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot die externe klachtencommissie, ter attentie van ambtelijk secretaris via postbus 1184, 3300 BD te Dordrecht of via externeklachtencommissie@davinci.nl.

De klachtencommissie behandelt klachten aan de hand van het reglement “Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie van het Da Vinci College” met

inachtneming van artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs. Het reglement is vermeld op de website van het Da Vinci College. Klik voor dit reglement [hier](#).

2. Landelijke MBO Ombudslijn

Ouders en/of studenten kunnen ook een klacht indienen bij de centrale klachtenlijn die door het ministerie van OCW is ingesteld. Deze heet Ombudslijn MBO. Voor verdere informatie zie: www.ombudslijnmbo.nl. Deze website geeft meer gedetailleerde informatie over het indienen en de behandeling van een klacht.

3. De klachtenlijn van Blik op Werk en het College van Arbitrage

Deelnemers aan inburgeringscursussen kunnen zich, indien de onvrede niet met het Da Vinci College zelf kan worden opgelost, wenden tot de klachtenlijn van Blik op Werk en/of een klachtenprocedure opstarten bij het College van Arbitrage. Informatie hierover is te vinden door op [deze link](#) te klikken.

