

Klachten- en geschillenregeling studenten Mbo

Grafisch Lyceum Rotterdam

Ingangsdatum: 1 juni 2025

Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op studenten, aspirant-studenten, voormalig studenten en examendeelnemers van GLR. Deze klachten- en geschillenregeling is gebaseerd op de Wet educatie en beroepsonderwijs. Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' of 'hen' worden gelezen.

Definities

Aspirant-student: Student die zich schriftelijk heeft aangemeld voor de toelatingsprocedure van het Grafisch Lyceum Rotterdam.

Beroep: verzoek van een student, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger, aan de commissie van beroep voor de examens tegen een beslissing van een examencommissie of een beslissing van het bevoegd gezag met betrekking tot examens, dan wel het bindend studieadvies.

Bevoegd gezag: Het bevoegd gezag over de verticale scholengemeenschap dat berust bij de stichting Grafisch Lyceum Rotterdam, het college van bestuur.

Bezwaar: een uiting van onvrede ingediend bij de interne klachten- en geschillenadviescommissie van het GLR tegen een beslissing van het GLR zoals bedoeld in het studentenstatuut op grond van de Web of daarop gebaseerde regelingen.

Commissie van beroep voor de examens: commissie die het beroepsschrift van een bezwaarmaker behandelt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de beroepsprocedure.

Examencommissie: commissie die verantwoordelijk is voor de organisatie en afname van examens. De examencommissie is gemandateerd door het bevoegd gezag tot het nemen van bepaalde beslissingen, over waaronder vrijstelling van examens en aanpassingen examens in het kader van passend onderwijs.

Geschil: Een uiting van onvrede tegen een beslissing van het GLR of het nalaten om een besluit te nemen. Let op het verschil met de definitie van een klacht.

Interne klachten- en geschillenadviescommissie: De onafhankelijke interne commissie waar een belanghebbende een bezwaar kan indienen tegen een beslissing van het GLR, bijvoorbeeld tot een weigering van toelating of tot schorsing of verwijdering. De commissie adviseert het college van bestuur. De commissie is ook bevoegd om klachten over het studentenstatuut of de gedragscode in behandeling te nemen en over de afhandeling hiervan het college van bestuur te adviseren.

Intranet van de school: www.mijnqlr.nl

Klacht: Een uiting van ongenoegen over een gedraging dan wel nalaten van een gedraging door het GLR of een medewerker daarvan.

Klachtencoördinator: de persoon die de binnengekomen klachten, bezwaren en beroepen coördineert en doorzet naar de betreffende commissie.

Klachten- en geschillenregeling: Procedure waarin vermeld staat hoe de student/ouder/verzorger kan handelen bij het indienen van een (informele) klacht over gedragingen of het indienen van een bezwaar op een besluit of het niet nemen van een besluit.

Ongewenst gedrag: Verzamelnaam voor seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, radicalisme, agressie en geweld, alsmede alle gedrag waardoor student zich onheus bejegend voelt. Een volledige beschrijving van Ongewenst gedrag staat vermeld in de gedragscode van het GLR.

Student: Een persoon die ingeschreven staat bij het GLR voor het volgen van beroepsonderwijs. De student heeft toegang tot onderwijs- en examenvoorzieningen.

Verweerder: de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Verwijdering: Blijvende verwijdering van een student van de instelling.

Web: Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Dit is de wet die voor instellingen in de BVE-sector (beroepsonderwijs en volwasseneneducatie) geldt. Hier valt ook het mbo onder.

1. De klachten- en geschillenadviescommissie

- 1.1 Aan GLR is een Klachten- en geschillenadviescommissie verbonden, hierna te noemen: 'de commissie'.
- 1.2 De commissie bestaat uit drie leden: een externe voorzitter en twee leden en maximaal drie plaatsvervangende leden. Allen worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
- 1.3 Het bevoegd gezag draagt zorg voor een zodanige samenstelling van de commissie dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van de klacht of het bezwaar.
- 1.4 De (plaatsvervangende) leden kunnen zowel van binnen als buiten van GLR komen. Leden van het bevoegd gezag van GLR mogen geen lid of voorzitter zijn van de commissie. De voorzitter is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag. Voor de leden geldt dat zij niet betrokken mogen zijn bij de gedraging waarop de klacht of bezwaar betrekking heeft. Mede in verband hiermee worden voor de voorzitter en de leden ook plaatsvervangers benoemd.
- 1.5 De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn onmiddellijk herbenoembaar.
- 1.6 Het lidmaatschap eindigt:
 - a. bij het einde van de zittingstermijn;
 - b. bij ontslag door het bevoegd gezag op eigen verzoek;
 - c. bij ontslag door het bevoegd gezag als uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschiktheid voor het vervullen van de functie blijkt, alsmede bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld;
 - d. bij overlijden.
- 1.7 Ten behoeve van de ambtelijke ondersteuning van de commissie wijst het bevoegd gezag een secretaris aan. Deze maakt geen deel uit van de commissie.

2. Bevoegdheden klachten- en geschillenadviescommissie

- 2.1. De commissie is bevoegd tot het behandelen van klachten en bezwaren van studenten, aspirant-studenten, voormalige studenten en examendeelnemers over gedragingen of besluiten van het bevoegd gezag van het GLR of ten behoeve van de voor het GLR met taken belaste personen.
- 2.2. Artikel 2 lid 1 is alleen van toepassing voor zover het gedragingen en besluiten betreft die vallen binnen de verantwoordelijkheid van het GLR.
- 2.3. Een beroep tegen de beoordeling van het examen of het examenonderdeel dient op grond van de Web voorgelegd te worden aan de commissie van beroep voor de examens. De commissie van beroep voor de examens is op grond van de Web ook de beroepsinstantie voor een gegeven bindend studieadvies. Zie hiervoor de bezwaar- en beroepsprocedure voor de examens Mbo en het bindend studieadvies.
- 2.4. Klachten over ongewenst gedrag worden behandeld volgens de Klachtenregeling "Ongewenst gedrag".
- 2.5. De commissie is bevoegd samenhangende zaken te voegen en gevoegde zaken te splitsen. Zij is bevoegd klachten en/of bezwaren, indien samenhangend, gelijktijdig te behandelen.
- 2.6. De klachtencoördinator, de leden van de commissie en de aangewezen secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze verplichting blijft ook bestaan nadat betrokkene zijn taak als lid van de commissie of als secretaris heeft beëindigd.
- 2.7. De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

3. Indienen van een klacht of een bezwaar

Een klacht heeft betrekking op een *gedraging* (iets doen of niet doen) van personen die verbonden zijn aan de school. Een *bezwaar* heeft betrekking op een beslissing die genomen is, zoals een toelatings- of een verwijderingsbesluit.

- 3.1. De klager probeert het probleem op te lossen. Indien klager overgaat tot het indienen van de klacht of bezwaar dan dient dat schriftelijk plaats te vinden via: www.glr.nl/over-glr/problemen-klachten-bezwaar
- 3.2. In het bezwaarschrift of in de klacht staat
 - a. naam en e-mailadres van klager of bezwaarmaker;
 - b. omschrijving van het handelen of nalaten waarover geklaagd wordt of over het genomen besluit waar bezwaar tegen wordt ingesteld;
 - c. de datum waarop voornoemd handelen of nalaten ervan heeft plaatsgevonden of de schriftelijke bekendmaking van het besluit.
 - d. datum en ondertekening van de klacht of het bezwaar. Als de klacht of bezwaar wordt ingediend door een gemachtigde dient de klacht of het bezwaar vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijk machtiging vereist.
 - e. Wat klager gedaan heeft om het probleem op te lossen.
- 3.3 Na ontvangst van de klacht of het bezwaar, deelt de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk mee dat de klacht of het bezwaar is ontvangen, onder vermelding van datum ontvangst klacht c.q. het bezwaar en de contactgegevens.
- 3.4 Een beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht of het bezwaar wordt genomen door de voorzitter. Als de klacht of het bezwaar niet voldoet aan de eisen in het tweede lid a t/m d van dit artikel, wordt de klager of bezwaarmaker in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken na de verzuimmelding te herstellen. De eerste ontvangstdatum wordt aangehouden om te beoordelen of de klacht tijdig is ingediend. Na herstel van het verzuim gaat de termijn lopen voor de behandeling van de klacht. De datum van de herstelde indiening is daarbij bepalend.
- 3.5 Degene op wiens gedragingen de klacht of bezwaar betrekking heeft ("verweerder") ontvangt een afschrift van de klacht of bezwaar, tenzij de inhoud van de klacht zich daartegen verzet.
- 3.6 Een ingediende klacht of een bezwaar heeft geen opschortende werking.
- 3.7 De klachtencoördinator informeert het bevoegd gezag aangaande de klacht of het bezwaar met het verzoek, al dan niet via tussenkomst van een door het bevoegd gezag aan te wijzen tussenpersoon, om te bezien of een oplossing mogelijk is. Hiermee wordt bij het bepalen van de hoorzitting rekening mee gehouden. De tussenpersoon kan zowel van binnen als van buiten GLR komen.

4. Niet-Ontvankelijkheid en kennelijke ongegrondheid

- 4.1 De voorzitter, besluit de klacht of het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren als:
 - a. Niet of niet voldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 3 lid 4.;
 - b. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden en de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is;
 - c. De klacht of het bezwaar niet een gedraging of besluit jegens klager dan wel het bevoegd gezag/het GLR betreft;
 - d. Het bezwaar langer dan zes weken na de bekendmaking van het besluit is ingediend.
 - e. Er al een klacht over dezelfde gedraging of hetzelfde besluit is ingediend en deze volgens de procedure is behandeld;
 - f. Er al een rechterlijke procedure loopt of heeft gelopen.
 - g. De klacht van onvoldoende gewicht is.
- 4.2 Een besluit tot niet-ontvankelijkheid ontvangt klager uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht of bezwaar.
- 4.3 De voorzitter verklaart de klacht of het bezwaar kennelijk ongegrond als het naar zijn oordeel op voorhand zeer aannemelijk is dat klager in het ongelijk zal worden gesteld.

5. Verweer

- 5.1. Verweerder wordt in de gelegenheid gesteld een verweerschrift en eventuele stukken, voor zover relevant voor de beoordeling van de klacht of het bezwaar, aan de commissie te sturen. Het verweer en eventuele stukken moeten uiterlijk 10 werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting door de secretaris zijn ontvangen.
- 5.2. Het verweerschrift en de daarbij behorende stukken worden toegezonden aan de klager.

6. Vertegenwoordiging

Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

7. Hoorzitting

- 7.1. De commissie roept klager en verweerder schriftelijk op voor een hoorzitting.
- 7.2. Van het horen van klager kan worden afgezien indien:
 - a. De klacht of het bezwaar niet-ontvankelijk is;
 - b. De klacht of het bezwaar kennelijk (on)gegrond is;
 - c. Partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 7.3. Partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord in een besloten hoorzitting. Elke partij kan een verzoek indienen om separaat gehoord te worden. De voorzitter kan, al dan niet op verzoek van (een van de) partijen, gehoord de commissie, besluiten tot het niet gezamenlijk horen van partijen en het houden van aparte hoorzittingen.
- 7.4. In geval van aparte hoorzittingen stelt de commissie klager en verweerder in de gelegenheid van elkaars zienswijze kennis te nemen en daarop te reageren. Partijen ontvangen in dat geval binnen één week na de hoorzitting het verslag van het horen van de andere partij en partijen hebben vervolgens één week de tijd hierop te reageren.
- 7.5. Partijen worden geacht gehoor te geven aan een schriftelijke uitnodiging van de commissie om gehoord te worden. Bij afwezigheid van één der partijen gaat de hoorzitting door. Indien partijen beiden niet verschijnen beslist de commissie op basis van de ingediende stukken.
- 7.6. Minderjarigen worden zo mogelijk door de commissie gehoord in aanwezigheid van hun wettelijk vertegenwoordiger(s).
- 7.7. Als partijen nog nadere stukken wensen over te leggen, dienen zij daarvan uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting afschriften te zenden aan de commissie. In het geval deze termijn wordt overschreden zal de commissie oordelen over het in behandeling nemen van deze stukken.
- 7.8. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
- 7.9. Klager en verweerder kunnen uiterlijk vijf werkdagen voor de hoorzitting aan de klachtencoördinator er e-mail laten weten dat hij/zij door henzelf mee te brengen getuigen, informanten en/of deskundigen door de commissie willen laten horen onder opgave van de naam en hoedanigheid van deze persoon/personen. De commissie beslist voorafgaand of tijdens de hoorzitting over het horen van deze persoon/personen.
- 7.10. De commissie kan zelf bepaalde personen als getuige, informant en/of deskundige voor de hoorzitting uitnodigen. De naam en hoedanigheid van deze persoon/personen wordt vijf werkdagen voor de hoorzitting aan klager en verweerder per e-mail medegedeeld.
- 7.11. Van de hoorzitting wordt een verslag, in het Nederlands, gemaakt ten behoeve van het bevoegd gezag.
- 7.12. Eenieder die bij een klachtenonderzoek betrokken wordt, is verplicht tot geheimhouding over hetgeen in de hoorzittingen aan de orde komt.

8. Wraking en verschoning leden commissie

- 8.1. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de commissie worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de commissie bemoeilijkt zou kunnen worden.
- 8.2. Het verzoek wordt gedaan zodra feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies van de commissie is vastgesteld.
- 8.3. Het verzoek wordt schriftelijk en onder opgave van redenen gedaan, waarbij alle feiten of omstandigheden tegelijkertijd moeten worden voorgedragen. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
- 8.4. Als het verzoek tot wraking ter zitting geschiedt, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
- 8.5. Een lid wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
- 8.6. Een daartoe afzonderlijk ingestelde commissie beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek om wraking.
- 8.7. Op grond van zodanige feiten en omstandigheden kan een lid van de commissie zich verschonen.
- 8.8. De beslissing op het verzoek tot wraking dan wel een beslissing van één der leden zich te verschonen is gemotiveerd en wordt aan klager, verweerder en het bevoegd gezag schriftelijk medegedeeld. Het lid van de commissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt eveneens schriftelijk van de beslissing op het verzoek tot wraking op de hoogte gesteld.

9. Advies en besluit

- 9.1. De commissie beraadslaagt en beslist in beslotenheid over het advies. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. Blanco stemmen is niet mogelijk.
- 9.2. De commissie brengt binnen twee weken na de hoorzitting een rapport uit van haar bevindingen, vergezeld van een gemotiveerd oordeel en eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag.
- 9.3. Het bevoegd gezag stelt klager en verweerder schriftelijk in kennis van het onderzoek naar de klacht of het bezwaar, zijn oordeel daarover en de beslissing die het daaraan verbindt.
- 9.4. Het advies en het besluit tezamen dienen binnen vier weken na de hoorzitting gegeven te zijn.
- 9.5. Als de klager zich niet kan vinden in het oordeel van het bevoegd gezag over een geschil (besluit) kan de klager beroep indienen bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Voor overige geschillen geldt dat de gang naar de burgerlijke rechter open staat.

10. Doorlooptijd en verlenging termijn

- 10.1. De doorlooptijd van de klachten- en bezwaarprocedure betreft tien weken waarbij de commissie het recht heeft om deze met 4 kalenderweken te verlengen. Met uitzondering van de termijn genoemd in artikel 4 lid 1 onder b, van deze klachten- en geschillenregeling worden voor de berekening van de in deze klachtenregeling vermelde termijnen, de voor GLR geldende schoolvakanties niet meegerekend.
- 10.2. Op een bezwaarschrift tegen een beslissing over verwijdering beslist het bevoegd gezag binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift op grond van artikel 8.1.7d. lid 4 Web.
- 10.3. Indien sprake is van onverwijlde spoed kan de voorzitter van de klachten- en geschillenadviescommissie desgevraagd bepalen dat de klachten- en geschillenadviescommissie zo spoedig mogelijk advies uitbrengt aan het bevoegd gezag.
- 10.4. De voorzitter bepaalt binnen een week na ontvangst van het bezwaar of sprake is van onverwijlde spoed en brengt de betrokkene en het bevoegd gezag hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 10.5. Het bevoegd gezag neemt bij onverwijlde spoed binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar door de klachtencoordinator een beslissing.

11. Intrekking van de klacht

De klacht kan op ieder moment schriftelijk worden ingetrokken, of mondeling tijdens de hoorzitting door klager of gemachtigde.

12. Kosten

- 12.1. De kosten en vergoeding voor de commissie komen voor rekening van GLR.
- 12.2. Partijen dragen elk de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde en eventuele meegenomen getuigen, informanten en/of deskundigen.
- 12.3. Een klager of diens gemachtigde of vertegenwoordiger die de Nederlandse taal niet machtig is, dient op eigen kosten voor een tolk te zorgen.

13. Slotbepalingen

- 13.1. Deze klachten- en geschillenregeling wordt aangeduid als 'Klachten- en geschillenregeling studenten Mbo'.
- 13.2. Op deze klachten- en geschillenregeling is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.3. Het bevoegd gezag publiceert deze klachtenregeling op de website van GLR.
- 13.4. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie, gehoord de leden van de commissie.
- 13.5. Het bevoegd gezag kan, gehoord de commissie, deze klachten- en geschillenregeling wijzigen met inachtneming van de ter zake geldende wet- en regelgeving.
- 13.6. Deze klachtenregeling vervangt alle voorgaande regelingen c.q. reglementen over klachten van studenten, aspirant-studenten, voormalige studenten en examendeelnemers van GLR als bedoeld in de Web.
- 13.7. Na afronding van het onderzoek worden de dossiers op een plaats bewaard die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de commissie en het bevoegd gezag. De dossiers worden maximaal twee jaar na het besluit verwijderd uit het archief.