

## KLACHTENPROCEDURE SVOZ 2019

SVOZ onderscheidt twee soorten klachten en heeft hiervoor twee verschillende regelingen:

1. Klachten met betrekking tot de examinering;
2. Overige klachten.

### KLACHTEN M.B.T. EXAMINERING:

**Let op!** Het is niet mogelijk om over de **inhoud** van het centraal examen bezwaar te maken bij de Examencommissie of om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep voor de examens van SVOZ.

Wel kan over de **afname** van het centraal examen bezwaar worden aangetekend bij de commissie van beroep voor de examens van SVOZ.

1. Als je een klacht heb m.b.t. een beslissing door een beoordelaar over een examen of door de Examencommissie, bespreek je dit in eerste instantie met de docent en indien van toepassing: de praktijk beoordelaar;
2. De docent biedt jou, na overleg met de directeur en indien van toepassing de praktijkbeoordelaar, een reactie of een oplossing;
3. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing, kan je contact opnemen met de directeur, per e-mail via klachten@svoz.nl of telefonisch, via tel.: 030 2626185;
4. De directeur biedt je, na overleg met de Examencommissie en betrokkenen, binnen tien werkdagen, een beslissing over de afhandeling van jouw klacht. Als die beslissing inhoudt dat de directeur over de kwestie nog verder moet spreken met betrokkenen, geeft hij binnen zeven werkdagen aan wanneer je een definitieve reactie en of beslissing krijgt;
5. Als je niet tevreden bent over de beslissing van de directeur, kan je binnen 6 weken beroep aantekenen bij de Commissie van beroep voor de examens: deze commissie beoordeelt beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren (beoordelaars);
6. Beroep kan alleen worden aangetekend door degene die door de beslissing rechtstreeks in zijn belangen is getroffen of door zijn wettelijk vertegenwoordiger;
7. Het aantekenen van beroep moet schriftelijk gebeuren, via:

SVOZ  
Commissie van beroep voor de examens  
Postbus 9409  
3506 GK Utrecht

Het beroepsschrift moet tenminste bevatten:

- de naam en het adres van degene die het beroepsschrift indient;
  - de opleiding die degene die het beroep indient volgt;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de klacht/het beroep, met motivatie;
  - indien van toepassing de BPV plaats.
8. Je krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van jouw beroep. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en wat de samenstelling van de Commissie van beroep is;
  9. De Commissie van beroep is benoemd door het bevoegd gezag. De commissie bestaat uit onafhankelijke (niet verbonden aan SVOZ) leden en plaatsvervangende leden;

10. De afhandeling van een beroep bij de Commissie van beroep gebeurt binnen vier weken na de indiening, tenzij de commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken;
11. In zaken waarin jouw belang een onverwijldde voorziening bij voorraad vordert, kan deze bij met redenen omkleed verzoekschrift, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, aan de voorzitter van de commissie van beroep voor de examens een voorlopige voorziening vragen. De voorzitter beslist op dat verzoek na de desbetreffende examencommissie dan wel de desbetreffende examinerator te hebben gehoord, althans te hebben opgeroepen;
12. De Commissie van beroep stelt een onderzoek in, voor een beslissing te nemen. Ze stelt je eventueel in de gelegenheid het beroep mondeling toe te lichten en stelt de eventuele betrokkene(n) in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk verweer te voeren. Desgewenst kan je je bij de behandeling van een beroepsschrift door een ander laten bijstaan. Door betrokkenen kunnen ook getuigen worden opgeroepen;
13. De leden van de Examencommissie en de examineratoren (beoordelaars) verstrekken aan de Commissie van beroep voor de examens de inlichtingen die zij voor de uitvoering van haar taak nodig heeft;
14. Indien voor de behandeling van een beroepsschrift uit de feiten of omstandigheden is gebleken dat die het vormen van een onpartijdig oordeel door een of meer van de leden van de Commissie van beroep zouden kunnen bemoeilijken, beslist de commissie van beroep als geheel of dit lid of deze leden zich dienen te verschonen;
15. De zitting van de Commissie van beroep is besloten;
16. De beraadslaging en besluiten van de Commissie van beroep zijn geheim. De leden van de Commissie van beroep zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij als lid van de commissie vernemen;
17. De beraadslaging en besluiten van de Commissie van beroep komen tot stand met meerderheid van stemmen van de voltallige commissie. Blanco stemmen is niet mogelijk;
18. Indien de commissie het beroep gegrond acht, vernietigt zij de beslissing van de examinerator of examencommissie geheel of gedeeltelijk. De commissie is niet bevoegd in de plaats van de geheel of gedeeltelijk vernietigde beslissing een nieuwe beslissing te nemen;
19. De Commissie van beroep kan bepalen dat opnieuw of, indien de beslissing is geweigerd, alsnog in de zaak wordt beslist, dan wel dat het examen of enig onderdeel daarvan opnieuw wordt afgenomen onder door de commissie te stellen voorwaarden. De examencommissie of de examinerator van wie de beslissing is vernietigd, voorziet voor zover nodig opnieuw in de zaak met inachtneming van de uitspraak van de commissie van beroep voor de examens. De commissie kan daarvoor in haar uitspraak een termijn stellen;
20. De Commissie van beroep stelt bij haar beslissing zo nodig vast op welke wijze je alsnog in de gelegenheid zal worden gesteld het examen geheel of gedeeltelijk af te leggen;
21. De Commissie van beroep maakt haar beslissing bekend aan jou, aan het bevoegd gezag van SVOZ en aan het bedrijf dat de beroepspraktijkvorming verzorgt;
22. Herziening van een uitspraak van de Commissie van beroep voor de examens kan op verzoek van elk van beide partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden;
23. De Commissie van beroep brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over beroepsschriften en de genomen beslissingen. Namen worden in dit verslag niet genoemd. Elk beroepsschrift wordt door SVOZ gebruikt ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de examinering en de kwaliteitszorg.

## OVERIGE KLACHTEN:

1. Als je een klacht heb, bespreek je dit in eerste instantie met de docent;
2. De docent biedt jou, na overleg met de directeur, een reactie of een oplossing;
3. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing, kan je contact opnemen met de directeur, per e-mail via [klachten@svoz.nl](mailto:klachten@svoz.nl) of telefonisch, via tel.: 030 2626185;
4. De directeur biedt je, binnen tien werkdagen, een reactie of een oplossing voor jouw klacht. Als die reactie inhoudt dat de directeur over de kwestie eerst verder moet spreken met anderen, geeft hij een redelijke termijn aan wanneer je een definitieve reactie en of beslissing krijgt;
5. Als je niet tevreden bent over de reactie of de geboden oplossing, kun je een klacht indienen bij de Klachtencommissie van SVOZ, schriftelijk en met motivatie, via:

**SVOZ**  
**Klachtencommissie**  
**Postbus 9409**  
**3506 GK Utrecht**

6. Je krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en de samenstelling van de Klachtencommissie;
7. Na de ontvangst van de klacht bekijkt de Klachtencommissie waar deze thuishoort:
  - bij de vertrouwenspersoon van SVOZ als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging\*;
  - bij de Commissie van beroep, als het gaat om klachten tegen de gang van zaken bij toetsen of examens;
  - bij de Klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren.

Als de klacht niet door de Klachtencommissie zelf wordt behandeld, stuurt de commissie je door naar de vertrouwenspersoon of de Commissie van beroep, met vermelding van de reden;
8. Voor de andere klachten gaat de procedure als volgt verder: de Klachtencommissie analyseert de klacht op zijn zwaarte en belang. Bij een klacht met een lichter karakter die een persoon betreft, kan eerst bemiddeling worden geprobeerd. Dit kan alleen als je hiermee instemt. Als er bemiddeling komt gaat de procedure als volgt verder:
9. Een daartoe bevoegd functionaris van SVOZ wordt door de commissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Hij krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de Klachtencommissie en vraagt je zo nodig om een verdere toelichting;
10. Met de functionaris en degene waar je een klacht over hebt, voer je een gesprek (bij voorkeur samen, maar het kan apart als je 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. Als jij en degene waar je een klacht over hebt 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;
11. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de Klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over jouw standpunt en dat van degene waar je een klacht over hebt;
12. Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging, gaat de procedure als volgt verder: de commissie stelt je in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. Je kan je bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van jouw keuze. De commissie stelt degene waar je een klacht over hebt in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. Degene die het betreft kan zich bij dit gesprek laten

- bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze;
13. De commissie kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. SVOZ verleent daaraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht;
  14. Als uit de klacht, de toelichting daarop of het verweer van degene die het betreft 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 een reserve lid van de commissie;
  15. 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;
  16. 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;
  17. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk gemotiveerd aan jou en de degene die het betreft (persoon of SVOZ) meegedeeld, in begrijpelijke taal. De uitspraak van de commissie heeft het karakter van een advies;
  18. Als je in het gelijk wordt gesteld en SVOZ wil het advies van de commissie niet volgen, kan je naar de rechter stappen;
  19. De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document, dat eveneens wordt opgeslagen in het archief. Elke klacht wordt door SVOZ gebruikt ten behoeve van kwaliteitsverbetering van het onderwijs en de kwaliteitszorg;

**\* Klachten over seksueel misbruik en seksuele intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme, radicalisering, extremisme e.d.:**

Als er in de opleiding klachten zijn over seksueel misbruik en seksuele intimidatie is SVOZ wettelijk verplicht deze te melden bij een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Deze verplichting geldt voor klachten over docenten en anderen die aan SVOZ verbonden zijn. Ook als niet meteen duidelijk is of sprake is van strafbare feiten moet de vertrouwensinspecteur ingeschakeld worden voor overleg.

SVOZ en deelnemers van SVOZ kunnen ook contact opnemen met de vertrouwensinspecteur als zich situaties van discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme, radicalisering, extremisme, ernstig fysiek en geestelijk geweld hebben voorgedaan. Anders dan bij (vermoeden van) seksueel misbruik is SVOZ in dit geval niet verplicht zich tot de vertrouwensinspecteur te wenden.

De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht bij klachten over seksueel misbruik. Hij of zij zal in alle gevallen in overleg met de klager komen tot afspraken over de verdere afhandeling van de klacht en de stappen die worden genomen.

Meldpunt vertrouwensinspecteur: tel: 0900 -111 3 111 (bereikbaar tijdens kantoortijden, tegen lokaal tarief)

**VERTROUWENSPERSOON:**

Als een deelnemer zich gekwetst voelt door een ongewenste benadering of intimiteit door een andere deelnemer of een medewerker, heeft hij het recht om zich te wenden tot de vertrouwenspersoon: Tanya Arkenbout, bereikbaar via 030 2626185 of via [Tanya.Arkenbout@svoz.nl](mailto:Tanya.Arkenbout@svoz.nl);

## IN HET KORT, STAPPEN IN GEVAL VAN EEN KLACHT:

### **IK HEB EEN KLACHT M.B.T. EXAMINERING:**

stap 1: Ik bespreek mijn klacht met de docent en evt. de beoordelaar in de praktijk.

mogelijkheid 1 → mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling.

mogelijkheid 2 → mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 2.

stap 2: Ik bespreek mijn klacht met de directeur.

mogelijkheid 1 → mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling.

mogelijkheid 2 → mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 3.

stap 3: Ik teken binnen 6 weken beroep aan bij de Commissie van beroep.

stap 4: De Commissie van beroep stelt een onderzoek in en maakt haar beslissing bekend.

### **IK HEB EEN ANDERE KLACHT:**

stap 1: Ik bespreek de klacht met de docent of degene die het betreft.

mogelijkheid 1 → mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling.

mogelijkheid 2 → mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 2.

stap 2: Ik bespreek mijn klacht met de directeur.

mogelijkheid 1 → mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling.

mogelijkheid 2 → mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 3.

stap 3: Ik dien een klacht in bij de Klachtencommissie.

Indien van toepassing en alleen met jouw toestemming: er volgt bemiddeling.

mogelijkheid 1 → mijn klacht is opgelost, einde klachtbehandeling.

mogelijkheid 2 → mijn klacht is niet opgelost, ga naar stap 4.

stap 4: De Klachtencommissie stelt een onderzoek in en doet uitspraak in de vorm van een advies.