



## KLACHTENREGELING STUDENTEN

Da Vinci College

Eigenaar	College van Bestuur
Uitvoering	Bestuurssecretariaat
Voorgenomen besluit door CvB d.d.	5 juni 2023
Instemming Studentenraad d.d.	12 juni 2023
Definitieve vaststelling door CvB d.d.	26 juni 2023
Ingangsdatum	Per datum van definitieve vaststelling
Wanneer evaluatie/herijking	Uiterlijk juni 2025

## 1. Inleiding

Het is vervelend als je ontevreden bent over beslissingen of het gedrag van de mensen die bij het Da Vinci College werken. Daarom is het belangrijk dat je je ergens met je klacht naartoe kunt en dat er een oplossing komt. In deze regeling kun je lezen wat hiervoor de mogelijkheden zijn voor studenten van Da Vinci.

Het Da Vinci college is verplicht<sup>1</sup> een regeling voor het behandelen van klachten te hebben, maar we vinden het zelf ook belangrijk om deze te hebben.

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 via deze link: [\[EXAMENREGLEMENT\]](#).

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

Als er een klacht ontstaat, overweeg dan eerst om contact op te nemen met een *vertrouwenspersoon* voor studenten. Daarna kun je altijd alsnog een klacht indienen. De eerste stap is dan om te kijken of de onvrede of klacht in goed onderling overleg met direct betrokkenen kan worden afgehandeld. Dit noemen we bij Da Vinci de *interne klachtbehandeling*. We vinden het belangrijk om klachten snel te bespreken met degenen waar het om gaat. Uit de praktijk weten we dat veel klachten op die manier meestal vlug kunnen worden opgelost en op een manier dat iedereen tevreden is.

Helaas is het niet altijd mogelijk om er samen goed uit te komen. Dan kan het nodig zijn dat iemand anders ook eens naar de klacht kijkt en een advies kan geven. Je moet hiervoor een officiële klacht indienen, en daarmee begint dan de *externe klachtbehandeling*. Deze behandeling gebeurt door een groepje mensen die samen de klachten- en geschillenadviescommissie vormen. Deze mensen werken niet bij het Da Vinci College en kijken dus zonder vooroordelen of eigen belangen naar de klacht. Maar: zij behandelen alleen klachten waarbij eerst is geprobeerd om deze intern op te lossen.

Verderop in deze regeling wordt uitgebreider beschreven hoe de klachtbehandeling gaat.

## 2. Hulp en ondersteuning

Belangrijk om te weten is dat je om hulp kunt vragen als je dat nodig vindt. 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 alleen 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: [\[VERTROUWENSPERSONEN STUDENTEN\]](#).

---

<sup>1</sup> volgens de Wet educatie en beroepsopvoeding, artikel 7.4.8a

Als je deze regeling hebt gelezen, maar het is je nog steeds niet duidelijk hoe of waar je een klacht of melding kunt doen, kun je dit altijd vragen aan je studieloopbaanbegeleider of domeinleider. Ook kun je contact opnemen met het bestuurssecretariaat. Deze mensen werken voor het bestuur van het Da Vinci College en niet voor jouw opleiding. Zij bemoeien zich niet met waar jouw klacht over gaat, maar kunnen je adviseren over wat je moet doen als je een klacht of melding wilt doen, zodat deze op de juiste manier bij de juiste persoon terecht komt. Je kunt het bestuurssecretariaat bereiken op het volgende mailadres: [bestuurssecretariaat@davinci.nl](mailto:bestuurssecretariaat@davinci.nl).

## 3. Uitgangspunten

Een regeling voor het behandelen van klachten en meldingen kan over van alles gaan. Maar we willen vooral dat duidelijk is wat de bedoeling is van deze regeling en wat je als student van het Da Vinci College kunt doen in vervelende situaties. Daarom lees je in dit hoofdstuk wat we het meest belangrijk vonden bij het schrijven van deze regeling. Dat noemen we de uitgangspunten. Je vindt ze hieronder.

- Elke student (of ouder/verzorger daarvan) mag over elk onderwerp, elke situatie en elk gedrag dat voorkomt binnen het Da Vinci college een klacht indienen. Dat kan dus over van alles gaan, bijvoorbeeld over ongewenst gedrag zoals discriminatie, of vanwege ontevredenheid over de manier waarop je les krijgt, of over je stage, of hoe je wordt behandeld.
- We noemen in deze regeling alles een klacht. Soms wil je alleen in gesprek met iemand over iets wat je vervelend vindt en dit niet meteen een klacht noemen, maar voor het gemak noemen we ook dit soort meldingen in deze regeling een klacht.
- Het moet makkelijk zijn om een klacht te kunnen indienen. Dat noemen ze ook wel 'laagdrempelig' en komt erop neer dat het niet te moeilijk moet zijn om te weten hoe je een klacht indient en dat het duidelijk is wat er daarna gebeurt.
- We vinden het belangrijk dat degene die de klacht indient, ondersteund wordt en dus iemand heeft die hem of haar helpt als er sprake is van een klacht. Dat kan een vertrouwenspersoon zijn, maar ook een familielid, vriend of docent. Je mag zelf kiezen. De ondersteuner kun je als klager meenemen naar een gesprek en deze luistert dan mee naar wat er wordt besproken, zodat hij of zij het er later met jou over kan hebben.
- Soms gaat de klacht over een medewerker van het Da Vinci college. Deze medewerker is dan de aangeklaagde. Ook voor de aangeklaagde geldt dat deze een ondersteuner mag meenemen naar gesprekken.
- Er wordt eerst geprobeerd om de klacht binnen de opleiding zelf op te lossen met de student. We willen namelijk graag dat iedereen ook ná de afhandeling van de klacht op een prettige manier met elkaar blijft omgaan. Gewoon eerst met elkaar om tafel gaan en het probleem bespreken werkt meestal het beste. Maar als oplossen binnen de opleiding niet lukt, worden steeds serieuzere stappen genomen. Dit noemen we een escalatieladder. Er wordt dan een stapje 'hogere' gegaan binnen de school en met andere mensen over de klacht gesproken. Eerst binnen Da Vinci, maar als het nodig is, ook daarbuiten. Dat gebeurt alleen als dat door de klager of aangeklaagde zelf wordt gevraagd. Belangrijk is wel dat er tijdens alle stappen de klacht hetzelfde blijft, en dat er dus geen nieuwe punten aan worden toegevoegd.
- We vinden het belangrijk dat de klacht binnen een redelijke tijd wordt afgehandeld. Dat hangt er onder meer vanaf hoe moeilijk en uitgebreid de klacht is. Voor elke actie is in deze klachtenregeling een termijn gesteld, die volgens het Da Vinci College redelijk is. Duurt het langer of vind je het te lang duren, dan kun je dit altijd melden via [bestuurssecretariaat@davinci.nl](mailto:bestuurssecretariaat@davinci.nl).
- De behandeling van de klacht 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 er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, dit door de medewerkers van de school verplicht gemeld moet worden aan het college van bestuur. Dit gaat altijd in overleg met degene die de klacht indient.

## 4. Definities

Voordat je leest wat je moet doen als je een klacht wilt indienen, is het handig een lijstje te hebben van wat we met bepaalde woorden bedoelen: de definities. Die lees je in dit hoofdstuk (op alfabetische volgorde).

<i>Aangeklaagde</i>	De persoon tegen wie een klacht is ingediend
<i>Bestuurssecretariaat</i>	De medewerkers van het Da Vinci college die het college van bestuur van Da Vinci college rechtstreeks ondersteunen
<i>Da Vinci College</i>	De Stichting Regionaal Opleidingencentrum Zuid-Holland Zuid "Da Vinci College", met als hoofdvestiging de locatie aan de Leerparkpromenade 100 in Dordrecht
<i>Klachten- en geschillenadviescommissie</i>	Een groepje mensen met verstand van het afhandelen van klachten, en die niet bij het Da Vinci College werken. Zij kijken dus zonder vooroordelen of eigen belangen naar de klacht.
<i>Klacht</i>	Iedere uiting of uitspraak van ontevredenheid over het Da Vinci college of (het gedrag van) de daarbij betrokken personen en organisaties, die door de student 'klacht' wordt genoemd.
<i>Klager</i>	Iemand die een klacht heeft ingediend. Voor deze klachtenregeling gaat het dan om een student, of een ouder / verzorger van een student.
<i>Student</i>	Iemand die bij het Da Vinci college een opleiding of cursus volgt.
<i>Vertrouwenspersoon</i>	Iemand die door het Da Vinci college is aangesteld om studenten of medewerkers te ondersteunen bij problemen die zij op school tegenkomen. De vertrouwenspersoon is opgeleid voor dit werk en heeft een geheimhoudingsplicht. Meer informatie over de vertrouwenspersoon voor studenten vind je via deze link: <a href="#">[VERTROUWENSPERSONEN STUDENTEN]</a>
<i>Website</i>	<a href="http://www.davinci.nl">www.davinci.nl</a>

## 5. Hoe werkt het?

Allereerst... voordat je een klacht gaat indienen, overweeg dan om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon voor studenten. Deze vertrouwenspersonen kunnen je helpen met de situatie waar je in zit en je begeleiden om tot een oplossing te komen, waarmee zowel jij als de school tevreden mee zijn. Daarmee hoef je dan niet de procedure te volgen die hierna staat, maar kun je misschien eerder al op een makkelijke manier worden geholpen.

In hoofdstuk 2 van deze regeling vind je daar meer informatie over.

Wil je toch een klacht indienen? Bij het Da Vinci college proberen we klachten eerst rechtstreeks binnen de school op te lossen met de klager. Dat is de interne klachtenbehandeling. Lukt dat niet, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de klachten- en geschillenadviescommissie. Dat is de externe klachtenbehandeling.

Hierna wordt uitgebreid beschreven hoe dit in zijn werk gaat.

### 5.1 Interne klachtenbehandeling

Stap 1: Gesprek met je studieloopbaanbegeleider

Als je een klacht wilt indienen (eventueel dus nadat je eerst met een vertrouwenspersoon hebt gesproken) bespreek je dit eerst met je studieloopbaanbegeleider, tenzij de klacht over deze studieloopbaanbegeleider gaat. In dat geval bespreek je de klacht rechtstreeks met de domeinleider (zie stap 2). Maar anders doe je het volgende:

1. Je geeft aan de studieloopbaanbegeleider aan dat er sprake is van een klacht.

2. De studieloopbaanbegeleider vraagt wat de klacht is en wie daar eventueel nog meer bij betrokken is of zijn.
3. De studieloopbaanbegeleider meldt de klacht voor registratie<sup>2</sup> bij het bestuurssecretariaat en zorgt ervoor dat binnen een week nadat hij of zij van de klacht heeft gehoord, er een gesprek is met jou en eventueel andere betrokkenen. Misschien kan dat wel meteen ter plekke. Als dat gesprek niet binnen een week gehouden kan worden, dan informeert de studieloopbaanbegeleider alle betrokkenen hierover en plant zo snel mogelijk daarna een gesprek in.
4. Het gesprek vindt plaats. Als je het prettig vindt, kun je iemand meenemen naar het gesprek. Als er een aangeklaagde is, mag deze ook ondersteuning meenemen naar het gesprek.
5. Als je tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, is de klacht daarmee afgehandeld en geeft de studieloopbaanbegeleider dit door aan het bestuurssecretariaat. Van het bestuurssecretariaat ontvang je hiervan een bevestiging.
6. Als je niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, kun je contact opnemen met de domeinleider van je opleiding. Zie 'stap 2'.

## Stap 2: Gesprek met je domeinleider

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek met de studieloopbaanbegeleider, of als de klacht over de studieloopbaanbegeleider zelf gaat, kun je contact opnemen met de domeinleider. Als je klacht over de domeinleider gaat, bespreek je de klacht met de directeur van jouw opleiding (zie stap 3). Maar anders doe je het volgende:

1. Je laat de domeinleider mondeling of schriftelijk weten dat je een klacht hebt en dat je met de studieloopbaanbegeleider niet tot een oplossing van de klacht kan komen.
2. De domeinleider probeert dan alsnog tot een oplossing te komen door met jou en eventuele andere betrokkenen in gesprek te gaan. De domeinleider zorgt ervoor dat binnen twee werkweken nadat hij of zij de klacht heeft gehoord, er een gesprek is met jou en eventueel andere betrokkenen. Misschien kan dat wel meteen ter plekke. Als dat gesprek niet binnen twee werkweken gehouden kan worden, dan informeert de domeinleider alle betrokkenen hierover en plant zo snel mogelijk daarna een gesprek in.
3. Het gesprek vindt plaats. Als je het prettig vindt, kun je iemand meenemen naar het gesprek. Als er een aangeklaagde is, mag deze ook ondersteuning meenemen naar het gesprek.
7. Als je tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, is de klacht daarmee afgehandeld en geeft de domeinleider dit door aan het bestuurssecretariaat. Van het bestuurssecretariaat ontvang je hiervan een bevestiging.
4. Als je niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, kun je contact opnemen met de directeur van je opleiding. Zie 'stap 3'.

## Stap 3: Gesprek met je sectordirecteur

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek met de domeinleider, of als de klacht over de domeinleider zelf gaat, kun je rechtstreeks contact opnemen met de sectordirecteur van jouw opleiding. Als de klacht over de sectordirecteur gaat, of over een lid van het college van bestuur, dan wordt de klacht altijd behandeld door de klachten- en geschillenadviescommissie. Maar zo niet, dan doe je het volgende:

1. Je laat de sectordirecteur mondeling of schriftelijk weten dat je een klacht hebt en dat je met de domeinleider niet tot een oplossing van de klacht kan komen.
2. De sectordirecteur probeert dan alsnog tot een oplossing te komen door met jou en eventuele andere betrokkenen in gesprek te gaan. De sectordirecteur zorgt ervoor dat binnen twee werkweken nadat hij of zij de klacht heeft gehoord, er een gesprek is met jou en eventueel andere betrokkenen. Misschien kan dat wel meteen ter plekke. Als dat gesprek niet binnen twee werkweken gehouden kan worden, dan informeert de sectordirecteur alle betrokkenen hierover en plant zo snel mogelijk daarna een gesprek in.

---

<sup>2</sup> Het bestuurssecretariaat houdt bij hoeveel klachten er jaarlijks bij het Da Vinci College worden ingediend/behandeld.

3. Het gesprek vindt plaats. Als je het prettig vindt, kun je iemand meenemen naar het gesprek. Als er een aangeklaagde is, mag deze ook ondersteuning meenemen naar het gesprek.
8. Als je tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, is de klacht daarmee afgehandeld en geeft de sectordirecteur dit door aan het bestuurssecretariaat. Van het bestuurssecretariaat ontvang je hiervan een bevestiging.
4. Als je niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, dan eindigt de interne klachtbehandeling en moet je je klacht indienen bij de klachten- en geschillenadviescommissie. Dit wordt in de volgende paragraaf beschreven.

### 5.2 Externe klachtenbehandeling

Als de interne klachtenbehandeling niet heeft geleid tot een oplossing waarmee je tevreden bent, kun je een klacht indienen bij de klachten- en geschillenadviescommissie. Dat doe je als volgt:

1. Je maakt een brief of 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](mailto:klachtengeschillen@davinci.nl) en als je een brief stuurt, dan per post naar:  
Klachten- en geschillenadviescommissie Da Vinci college  
T.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 1184  
3300 BD te Dordrecht

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 "Externe klachten- en geschillenadviescommissie Da Vinci College". Omdat in dat reglement al is beschreven hoe de afhandeling verder gaat, gaan we dat hier niet herhalen. Je kunt het reglement vinden op de website van onze school en via deze link: [\[KLACHTEN- EN GESCHILLENADVIESCOMMISSIE\]](#).

### 5.3 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: [\[KLACHTENPROCEDURE BLIK OP WERK\]](#).

### 5.4 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](mailto:bestuurssecretariaat@davinci.nl). Dit geldt ook voor de aangeklaagde. Het college kijkt dan of er acties nodig zijn om dit in orde te maken.

## 6. Slotbepalingen

Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur op 26 juni 2023, na instemming van de Studentenraad.

De regeling treedt in werking per datum van vaststelling, onder intrekking van de voorgaande versie van de klachtenregeling, de 'Klachtenprocedure Da Vinci College' van 11 februari 2019.

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