

Klachtenregeling Stichting SintLucas

2023 – 2024

Inhoud

Klachtenregeling SintLucas,
vastgesteld door CvB-OR, nov 2023

1. Inleiding	3
2. Bijzondere klachten	4
3. Klachtenprocedure	5
4. Onderwijsgeschillen	6



1. Inleiding

Leerlingen/studenten, werknemers en externe belanghebbenden van SintLucas hebben recht op een zorgvuldige en rechtvaardige behandeling. De instelling waarborgt voor de leerlingen/studenten en werknemers een vrije en volledige aanspraak op al hun rechten.

Als leerlingen/studenten, werknemers of externe belanghebbenden vinden dat zij niet zorgvuldig, correct of rechtvaardig zijn behandeld, kunnen zij een klacht of bezwaar indienen.

Een bezwaar gaat vaak over besluiten die genomen zijn door de onderwijsinstelling. Klachten kunnen te maken hebben met het gedrag, besluiten of het uitblijven daarvan, handelingen en uitingen van leerlingen/studenten dan wel medewerkers van de instelling.

Een klacht of bezwaar dient te worden onderbouwd. Duidelijk moet zijn wie de klager is, waarop de klacht betrekking heeft en waarom men tot indiening van de klacht overgaat. De instelling erkent het individuele klachtrecht van leerlingen/studenten, werknemers en externe belanghebbenden, op basis waarvan een ieder de mogelijkheid heeft een klacht te uiten en te doen onderzoeken op een zodanige wijze, dat daarbij de belangen van de klager en de gedaagde zijn gewaarborgd en de klacht binnen redelijke termijn en met voldoende aandacht behandeld zal worden.

De klachtenprocedure daartoe is in deze regeling opgenomen.

De contactpersoon van SintLucas voor de klachtenregeling is Lindsay Weijtmans. Zij is bereikbaar via het e-mailadres: klachten@sintlucas.nl.

Post kan gestuurd worden naar:

SintLucas, contactpersoon klachten t.a.v. Lindsay Weijtmans

Postbus 872, 5600 AW Eindhoven

of

Postbus 120, 5280 AC Boxtel



1. Bijzondere klachten

Klachten aangaande toetsing en beoordeling examens

Deze regeling is niet van toepassing op klachten betrekking hebbend op de toetsing en beoordeling van examens. Ten aanzien van zulke klachten geldt een aparte procedure voor bezwaar en beroep. Deze procedure is opgenomen in het examenreglement van het vmbo en van het mbo en te vinden op [SintLucas](#)

Klachten aangaande ongewenst gedrag

Deze regeling is niet van toepassing op klachten betrekking hebbend op ongewenst gedrag. Onder ongewenst gedrag wordt in ieder geval begrepen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van studie of arbeid, die stress teweeg brengen voor klachten aangaande ongewenst gedrag geldt de Regeling Vertrouwenspersonen van SintLucas. Deze regeling is te vinden op [SintLucas](#)

Klachten aangaande privacy

Deze regeling is niet van toepassing op klachten betrekking hebbende op privacy. Zie hiervoor het privacy statement op [SintLucas](#)

Klachten aangaande CAO-geschillen

Deze regeling is niet van toepassing op geschillen tussen een werknemer en de werkgever over de toepassing van de CAO-BVE.

Ten aanzien van dit soort geschillen kunt u terecht bij de afdeling HRM. Deze regeling is te vinden op [SintLucas](#).



2. Klachtenprocedure

Wanneer men een klacht indient is het belangrijk dat SintLucas zorg draagt voor het juist behandelen en afhandelen van de klacht voor zowel de klager als gedaagde. De behandeling van een klacht geschiedt door personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.

1. Alle klachten kunnen gericht worden aan de contactpersoon van de klachtenafhandeling. Met uitzondering van de eerder genoemde uitzonderingen. Zie hoofdstuk 2.
2. De klacht wordt binnen twee weken voorgelegd aan de direct leidinggevende van de betrokken personen. Zij gaan intern kijken of de klacht opgelost kan worden. Zij houden de klager en de contactpersoon van de klachtenafhandeling op de hoogte van de voortgang van de afhandeling.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een directeur of manager wordt deze in ontvangst genomen door de contactpersoon van de klachtenafhandeling. Waarna de klacht doorgezet wordt naar het College van Bestuur of directie, afhankelijk aan wie de klacht gericht is.
4. Wanneer de klacht (welke geen betrekking heeft op een directeur) niet naar behoren wordt afgehandeld, wordt deze voorgelegd aan de directie.
5. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kan men naar de Landelijke klachtencommissie. In hoofdstuk 3 wordt dit verder toegelicht.
6. Zie voor de gedetailleerde procedure: proces klachtenregeling.



3. Onderwijsgeschillen

Als er een klacht ingediend is bij de contactpersoon van de klachtenafhandeling probeert deze samen met de partijen tot een oplossing te komen. Dit noemt men minnelijke schikking.

Als het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, is het mogelijk om een oordeel van een onafhankelijke commissie te krijgen. Ze behandelen geschillen, bezwaren, beroepen en klachten in de onderwijssector.

Studenten en medewerkers kunnen hun klacht voorleggen aan de klachten- en bezwarencommissie MBO en HO. Dit kan in samenwerking met de contactpersoon van de klachtenafhandeling. Na een zitting beoordeeld de commissie de zaak en zullen alle partijen binnen vier weken een advies ontvangen.

In het geval van het VMBO kan de klacht worden voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Ouders en leerlingen kunnen als zij via de minnelijke schikking niet tot een oplossing zijn gekomen een klacht indienen bij het LKC. Uw contactpersoon van de klachtenafhandeling kan u hierbij helpen. Binnen vier weken ontvangen alle partijen een advies.

Voor meer informatie kunt u terecht bij uw contactpersoon van de klachtenafhandeling of op de website van onderwijsgeschillen.

Mocht het zo zijn dat, na het volgen van de eerder genoemde stappen, de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan is beroep mogelijk bij de Raad van State. Dit geldt alleen voor studenten van het MBO. Voor meer informatie kunt u kijken op de [website](#) van de Raad van State bij studentenzaken.

