

KLACHTEN- EN BEZWARENREGELING HOLLANDS COLLEGE



Datum	Versie	Auteur	Status	Opmerkingen
03-03-0222	1.0	C de Roos	Definitief	
23-22-2022	2.0	R de Gelder	Definitief	Diverse wijzigingen en wijzigingen nav examencommissie overleg
03-05-2023	2.1	R de Gelder	Definitief	Wijzing art 12 na CRKBO audit
27-12-2025	3.0	R de Gelder	Definitief	Wijziging conform WHW eisen
03-06-2026	3.1	R de Gelder	Definitief	Toevoeging van vrijwaringsclausule en wijziging e-mail
02-10-2026	4.0	R de Gelder	Definitief	Scope, toetsingscriteria en opbouw van het oordeel. CvBE route

Inhoud

Definities.....	1
1. Doel van de regeling.....	1
2. Reikwijdte	2
3. Informele oplossing	2
4. Indiening, registratie en verwijzing.....	2
5. Samenstelling en onafhankelijkheid van de klachtencommissie	4
6. Toetsingskader en bevoegdheid van de klachtencommissie	4
7. Klachtenprocedure.....	5
8. Feitelijke controle en vaststelling van het oordeel.....	6
9. Bezwaren bij de examencommissie	7
10. Opvolging van het klachtoordeel door het bestuur	7
11. Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen	8
12. Vertrouwelijkheid en privacy	8
13. Registratie en bewaartermijnen.....	9
14. Geen benadeling	9
15. Evaluatie en kwaliteitsverbetering	9
16. Slotbepalingen.....	9

Definities

Deelnemer: een natuurlijke persoon met wie Hollands College een onderwijsovereenkomst heeft gesloten en die op basis daarvan deelneemt of heeft deelgenomen aan een onderwijsactiviteit.

Klacht: een uiting van onvrede over het handelen, nalaten of de dienstverlening van Hollands College of een betrokken functionaris. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op communicatie, begeleiding, bejegening, organisatie, administratie of de uitvoering van gemaakte afspraken.

Bezwaar: een verzoek om heroverweging van een besluit over toetsing, examinering, beoordeling of vrijstelling. Hieronder vallen ook besluiten over fraude en plagiaat. Bezwaren worden behandeld door de examencommissie.

Opleidingscoördinator: de functionaris die kan ondersteunen bij het zoeken naar een informele oplossing, bereikbaar via info@hollandscollege.nl.

Klachtenfunctionaris: de functionaris die meldingen via klachten@hollandscollege.nl ontvangt, registreert, de ontvangst bevestigt, de eerste schifting tussen klacht en bezwaar maakt en zorgt voor verwijzing en procedurebewaking.

Klachtencommissie: de interne commissie die algemene klachten onafhankelijk behandelt en beoordeelt.

Examencommissie (EC): de commissie die binnen haar bevoegdheid bezwaren over toetsing, examinering, beoordeling en vrijstellingen behandelt. De indiener dient een bezwaar zelf in bij de secretaris van de EC via anneke@hollandscollege.nl.

Bestuur: het bevoegd gezag van Hollands College, dat beslist over eventuele maatregelen binnen zijn bevoegdheid, waaronder financiële maatregelen naar aanleiding van een klachtoordeel.

Schriftelijk: per brief of per e-mail.

CvBE: de Commissie van Beroep voor Examens van de NRTO, waarbij Hollands College is aangesloten voor de behandeling van beroepen over toetsing en examinering volgens het toepasselijke reglement.

1. Doel van de regeling

Deze regeling heeft tot doel klachten en bezwaren zorgvuldig en binnen duidelijke termijnen te behandelen, deelnemers duidelijkheid te bieden over de procedure en verantwoordelijke functionarissen en een onafhankelijke en gemotiveerde beoordeling te waarborgen. De regeling draagt tevens bij aan verbetering van het onderwijs, de organisatie en de dienstverlening.

2. Reikwijdte

Deze regeling geldt voor deelnemers en oud-deelnemers met wie Hollands College een onderwijsovereenkomst heeft of heeft gehad. De klacht of het bezwaar moet betrekking hebben op die overeenkomst of de daarmee samenhangende onderwijsactiviteiten en dienstverlening. Opdrachtgevers van maatwerk- en incompanytrajecten vallen buiten deze regeling. Geschillen met deze opdrachtgevers worden behandeld volgens de met hen gemaakte contractuele afspraken.

Voor onderwerpen die in de onderwijs- en examenregeling (OER) zijn geregeld, geldt de toepasselijke OER als primair intern toetsingskader. Deze regeling wijzigt geen wettelijke rechten of bevoegdheden.

3. Informele oplossing

Hollands College streeft ernaar een kwestie eerst informeel op te lossen. De deelnemer bespreekt de kwestie daarvoor met de betrokken docent, begeleider, medewerker of opleidingscoördinator. De opleidingscoördinator is voor deze ondersteuning bereikbaar via info@hollandscollege.nl.

Wanneer het informele overleg geen oplossing biedt, kan de deelnemer een formele klacht of een bezwaar indienen overeenkomstig artikel 4. Als informeel overleg redelijkerwijs niet passend of mogelijk is, kan de deelnemer direct een formele melding indienen. De deelnemer licht zo mogelijk toe waarom de informele stap wordt overgeslagen.

Informeel overleg schort de indieningstermijn voor een klacht of bezwaar niet op. De deelnemer kan daarom tijdens het informele overleg al een formele klacht of een bezwaar indienen om de toepasselijke termijn te behouden.

4. Indiening, registratie en verwijzing

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris via klachten@hollandscollege.nl. Een bezwaar dient de indiener zelf in bij de secretaris van de examencommissie via anneke@hollandscollege.nl. De indiener is zelf verantwoordelijk voor correcte en tijdige indiening.

De indiening bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de indiener;
- de datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de kwestie;
- de gewenste uitkomst;
- relevante documenten, voor zover beschikbaar;
- voor zover van toepassing, een beschrijving van het eerdere informele overleg.

Bij een bezwaar vermeldt de indiener tevens tegen welk besluit het bezwaar zich richt en waarom heroverweging wordt gevraagd.

Een klacht moet binnen zes maanden na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, zijn ingediend. Een klacht die na deze termijn wordt ingediend, wordt niet in behandeling genomen. Deze termijn betreft uitsluitend de interne klachtenprocedure en laat wettelijke rechten onverlet. Voor een bezwaar gelden de toepasselijke indieningstermijnen uit de OER of andere toepasselijke voorschriften. De indieningstermijn van zes maanden voor klachten geldt niet voor bezwaren.

De klachtenfunctionaris registreert de klacht, bevestigt de ontvangst schriftelijk en vraagt zo nodig ontbrekende informatie op. Voor de indieningsdatum van een klacht geldt de datum waarop de schriftelijke melding met een herkenbare omschrijving van de klacht op klachten@hollandscollege.nl is ontvangen. Een melding bij een andere medewerker of een ander adres geldt niet als formele indiening van de klacht.

De klachtenfunctionaris maakt de eerste schifting op basis van de inhoud. Een klacht wordt inhoudelijk behandeld door de klachtencommissie. Blijkt de melding een bezwaar te zijn, dan verwijst de klachtencommissie de indiener naar de secretaris van de examencommissie via anneke@hollandscollege.nl. De klachtencommissie en de klachtenfunctionaris sturen een bezwaar of bijbehorend dossier niet door naar de examencommissie. De indiener dient het bezwaar zelf in en blijft verantwoordelijk voor naleving van de toepasselijke termijn. Indiening bij de klachtencommissie vervangt de indiening bij de examencommissie niet.

Uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst ontvangt de indiener bericht over de gekozen route, de behandelaar en de toepasselijke termijnen. De benaming die de indiener aan de melding geeft, is niet doorslaggevend. Bij een gemengde melding behandelt de klachtencommissie het klachtgedeelte. Voor het bezwaargedeeelte verwijst zij de indiener naar de secretaris van de examencommissie.

De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de klacht en stelt het relevante klachtendossier aan de behandelende commissieleden beschikbaar. De eerste schifting en verwijzing zijn geen inhoudelijke beoordeling. De klachtencommissie beoordeelt of een klacht binnen de reikwijdte van deze regeling valt en tijdig is ingediend. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener daarvan een schriftelijke en gemotiveerde mededeling.

5. Samenstelling en onafhankelijkheid van de klachtencommissie

Het uitgangspunt is dat de klachtencommissie uit twee benoemde leden bestaat. De klachtencommissie kan ook met één benoemd lid functioneren. Dit lid kan de klacht behandelen en het oordeel vaststellen. Dezelfde eisen aan onafhankelijkheid, zorgvuldigheid en toepassing van het toetsingskader blijven gelden.

De leden worden benoemd door het bestuur en behandelen klachten onafhankelijk, zonder inhoudelijke instructie van het bestuur. Een lid neemt niet deel aan de behandeling als het persoonlijk of functioneel betrokken is geweest bij de kwestie of als redelijkerwijs twijfel kan bestaan over zijn onpartijdigheid. Als daardoor geen onpartijdig lid beschikbaar is, wordt voor de behandeling een onafhankelijke vervanger aangewezen.

Alle leden die de klacht behandelen, nemen kennis van het volledige relevante dossier en zijn betrokken bij de inhoudelijke beoordeling. Bij behandeling door twee leden streeft de commissie naar een gezamenlijk oordeel. Als zij niet tot overeenstemming komen, wordt een derde onafhankelijk lid aangewezen. Het oordeel wordt vervolgens bij meerderheid vastgesteld. Bij behandeling door één lid wordt het oordeel door dat lid vastgesteld.

De klachtencommissie kan aanvullende informatie opvragen en betrokkenen horen als dat voor een zorgvuldige beoordeling nodig is. Mogelijke onduidelijkheden of tekortkomingen in het interne kader kan de commissie afzonderlijk als verbeterpunt aan het bestuur voorleggen.

6. Toetsingskader en bevoegdheid van de klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt of Hollands College bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, heeft gehandeld overeenkomstig de toepasselijke interne regelingen, procedures, overeenkomsten en schriftelijk vastgelegde afspraken. De klachtencommissie vermeldt in haar oordeel welke concrete bepalingen en afspraken zij toepast. Voor onderwerpen die in de onderwijs- en examenregeling (OER) zijn geregeld, geldt de toepasselijke OER als primair intern toetsingskader.

De klachtencommissie onderzoekt daarbij:

- welke relevante feiten voldoende zijn onderbouwd;
- of de toepasselijke procedures en gemaakte afspraken zijn nagekomen;
- of relevante informatie is betrokken bij het handelen;
- of binnen de toepasselijke of afgesproken termijnen is gereageerd;
- of de deelnemer duidelijk en gemotiveerd is geïnformeerd.

Bij haar eigen onderzoek geeft de klachtencommissie beide partijen gelegenheid hun standpunt toe te lichten, relevante stukken aan te leveren en te reageren op informatie die voor het oordeel van belang is.

De klachtencommissie beoordeelt de naleving van overeenkomsten en algemene voorwaarden. Zij doet geen uitspraak over de rechtsgeldigheid, nietigheid of

vernietigbaarheid daarvan. Zij stelt evenmin vast of een partij recht heeft op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of terugbetaling. Een verzoek om terugbetaling of een andere financiële uitkomst sluit behandeling van de onderliggende klacht niet uit. De klachtencommissie kan beoordelen of afspraken zijn nagekomen en doet zo nodig aanbevelingen. Het bestuur beslist over eventuele maatregelen binnen zijn bevoegdheid.

Wanneer een klachtonderdeel uitsluitend kan worden beoordeeld door een vraag over rechtsgeldigheid, nietigheid of vernietigbaarheid, of over een recht op schadevergoeding, ontbinding of terugbetaling te beantwoorden, geeft de klachtencommissie daarover geen inhoudelijk oordeel. Zij vermeldt welke vraag buiten haar bevoegdheid valt. De klachtenfunctionaris legt deze vraag aan het bestuur voor voor afzonderlijke behandeling. Andere klachtonderdelen worden, voor zover mogelijk, wel beoordeeld.

De klachtencommissie herbeoordeelt geen besluiten over toetsing, examinering, beoordeling of vrijstellingen. Daartegen staat de interne bezwaarprocedure bij de examencommissie open.

7. Klachtenprocedure

Algemene klachten over communicatie, begeleiding, organisatie, bejegening, administratie, dienstverlening en de uitvoering van afspraken worden inhoudelijk behandeld door de klachtencommissie.

Drs. Enes Akin vervult de rol van klachtenfunctionaris en is lid van de klachtencommissie. Hij is bereikbaar via klachten@hollandscollege.nl en telefonisch op 06-10805759. Formele indiening vindt plaats via klachten@hollandscollege.nl. In zijn rol als klachtenfunctionaris verzorgt hij ontvangst, registratie en de eerste schifting. Als commissielid onderzoekt en beoordeelt hij klachten inhoudelijk en stelt hij het oordeel vast, alleen of samen met andere behandelende leden overeenkomstig artikel 5. De administratieve werkzaamheden en de inhoudelijke beoordeling worden onderscheiden; de eisen uit de artikelen 5 en 6 gelden onverkort.

De klachtencommissie behandelt klachten onafhankelijk, zorgvuldig, proportioneel en betrouwbaar. Zowel de indiener als de betrokken partij krijgt gelegenheid het standpunt toe te lichten en relevante stukken aan te leveren. De commissie stelt vast welke relevante feiten tussen partijen vaststaan en welke worden betwist. Betwiste verklaringen worden zonder voldoende onderbouwing niet als vaststaand feit weergegeven. De commissie past hoor en wederhoor toe op informatie die van betekenis kan zijn voor het oordeel.

Een verzoek om terugbetaling sluit behandeling als klacht niet uit. De commissie kan bijvoorbeeld beoordelen of Hollands College de afgesproken dienstverlening heeft geleverd of een verzoek zorgvuldig heeft afgehandeld. Voor de grenzen aan haar beoordeling geldt artikel 6.

De klachtencommissie stelt haar oordeel in beginsel binnen vier weken na ontvangst van de formele klacht bij Hollands College vast. Deze termijn kan eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De indiener ontvangt vóór afloop van de oorspronkelijke termijn

schriftelijk de reden en de nieuwe beoogde datum. Afzonderlijke behandeling van vragen door het bestuur leidt niet automatisch tot opschorting of verlenging van de klachttermijn. Over onderdelen buiten haar bevoegdheid geeft de commissie een gemotiveerde mededeling overeenkomstig artikel 6. De indiener wordt geïnformeerd over de verdere behandeling.

De commissie deelt haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener, de betrokken partij en het bestuur, met inachtneming van de privacy van betrokkenen. Aanbevelingen voor verbetering worden afzonderlijk vermeld en onderscheiden van het oordeel over de individuele klacht.

8. Feitelijke controle en vaststelling van het oordeel

Voordat het oordeel wordt vastgesteld, controleert de klachtencommissie de feitelijke gegevens aan de hand van het dossier. Deze controle omvat, voor zover relevant, data, bedragen, betrokken personen en functionarissen, gesprekken, correspondentie en gebruikte documenten. Partijen krijgen gelegenheid te reageren op relevante feitelijke gegevens en stukken die nog niet aan hen zijn voorgelegd. De commissie betreft deze reacties gemotiveerd bij haar beoordeling. De feitelijke controle geeft partijen geen zeggenschap over het onafhankelijke inhoudelijke oordeel.

Na afronding van het onderzoek, de feitelijke controle en hoor en wederhoor stelt de commissie haar oordeel vast volgens artikel 5.

Het schriftelijke oordeel onderscheidt duidelijk:

- de klacht en de gewenste uitkomst;
- de vastgestelde en betwiste feiten met hun onderbouwing;
- de relevante standpunten van partijen;
- het toetsingskader met de toepasselijke bepalingen, procedures en afspraken;
- de gemotiveerde beoordeling per klachtonderdeel;
- de conclusie per onderdeel: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond, of een gemotiveerde toelichting waarom geen inhoudelijk oordeel mogelijk is.

Aanbevelingen en afzonderlijk gerouteerde vragen worden apart vermeld. Het oordeel vermeldt of de klacht door één lid, door twee leden gezamenlijk of na toevoeging van een derde lid bij meerderheid is beoordeeld.

9. Bezwaren bij de examencommissie

Een bezwaar betreft uitsluitend een verzoek om heroverweging van een besluit over toetsing, examinering, beoordeling of vrijstelling. Hieronder vallen ook besluiten over fraude en plagiaat en besluiten van examinatoren binnen dit terrein. De indiener dient een bezwaar zelf in bij de secretaris van de examencommissie via anneke@hollandscollege.nl. Als een bezwaar bij de klachtencommissie terechtkomt, verwijst zij de indiener naar deze secretaris. Zij stuurt de melding of het dossier niet door.

De examencommissie behandelt het bezwaar binnen haar bevoegdheid en volgens de toepasselijke OER. De examencommissie onderzoekt het relevante dossier, betreft de standpunten van betrokkenen en past hoor en wederhoor toe. De examencommissie kan het bestreden besluit handhaven, herzien of een aanvullende beoordeling laten uitvoeren, voor zover haar bevoegdheden dit toelaten.

Het schriftelijke besluit onderscheidt de feiten, de standpunten, het toepasselijke toetsingskader, de beoordeling en de conclusie. Het vermeldt tevens de gevolgen van het besluit en de wijze van uitvoering.

Voor de behandeling gelden de termijnen uit de toepasselijke OER of andere toepasselijke voorschriften. Als daarin geen beslistermijn is bepaald, beslist de examencommissie in beginsel binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar door haar secretaris. In dat laatste geval kan de termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De indiener ontvangt vóór afloop schriftelijk de reden en de nieuwe beoogde datum.

De klachtencommissie en het bestuur herbeoordelen geen examenbesluiten. Een afzonderlijke klacht over bijvoorbeeld communicatie of bejegening kan wel door de klachtencommissie worden behandeld, zonder daarmee het examenbesluit te wijzigen.

Een deelnemer die zich niet kan verenigen met het besluit op het bezwaar kan beroep instellen bij de Commissie van Beroep voor Examens (CvBE) van de NRTO, waarbij Hollands College is aangesloten. De indiener dient het beroep zelf in volgens het actuele CvBE-reglement. Informatie over het reglement en de indiening is verkrijgbaar via cvbe@nrto.nl en www.nrto.nl/kwaliteit/commissies. De examencommissie vermeldt bij haar besluit de toepasselijke beroepsmogelijkheid, termijn en wijze van indiening.

10. Opvolging van het klachtoordeel door het bestuur

Het bestuur ontvangt het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie. Het onafhankelijke klachtoordeel blijft het oordeel van de klachtencommissie. Het bestuur wijzigt dit oordeel niet.

Het bestuur beslist over eventuele maatregelen binnen zijn bevoegdheid. Daaronder kunnen herstelmaatregelen, organisatorische verbeteringen en financiële maatregelen, waaronder eventuele terugbetaling, vallen. Het bestuur deelt binnen twee weken na ontvangst van het klachtoordeel schriftelijk mee welke maatregelen worden genomen, wie deze uitvoert en binnen welke termijn. Het bestuur motiveert hoe het met de aanbevelingen van de klachtencommissie omgaat, ook wanneer het een aanbeveling niet of slechts gedeeltelijk overneemt.

Als het bestuur voor zijn besluit over maatregelen juridisch advies nodig heeft, kan het de beslistermijn eenmaal met maximaal vier weken verlengen. Het bestuur informeert de indiener en de klachtencommissie vóór afloop van de oorspronkelijke termijn schriftelijk over de reden en de uiterste beslisdatum.

De klachtenfunctionaris bewaakt de terugkoppeling en de afgesproken uitvoering. Deze opvolging is geen afzonderlijke bezwaarprocedure bij het bestuur. De term bezwaar wordt in deze regeling uitsluitend gebruikt voor de procedure bij de examencommissie.

11. Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen

Hollands College is lid van de NRTO en aangesloten bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Een consument kan na afronding van de interne klachtenprocedure een geschil voorleggen aan deze commissie overeenkomstig haar reglement. De klachtenfunctionaris informeert de indiener over deze externe geschillenroute en verwijst naar de actuele procedure. De indiener is zelf verantwoordelijk voor het indienen van het geschil.

De bevoegdheid en ontvankelijkheidsvoorwaarden van de Geschillencommissie volgen uit haar eigen reglement. Voor beroep over toetsing en examinering geldt de CvBE-route uit artikel 9. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen is daarvoor geen vervangende beroepsinstantie.

De Geschillencommissie is onafhankelijk van Hollands College en behandelt geschillen overeenkomstig haar eigen reglement. Hollands College geeft uitvoering aan een bindende uitspraak overeenkomstig het toepasselijke reglement en de geldende voorwaarden.

Voor een toepasselijke externe procedure worden de actuele termijnen, kosten, contactgegevens en wijze van indiening beschikbaar gesteld met verwijzing naar de informatie van de betreffende instantie.

12. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen behandelen informatie over klachten, bezwaren en externe geschillen vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG en het privacybeleid van Hollands College.

Digitale dossiers worden beveiligd opgeslagen. Toegang is beperkt tot functionarissen die de informatie nodig hebben voor hun taak. Bij dossieroverdracht worden uitsluitend gegevens gedeeld die noodzakelijk zijn voor de betreffende behandeling.

Informatie uit een dossier wordt niet voor andere doeleinden gebruikt, behoudens voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling, een wettelijke verplichting of kwaliteitsborging in geanonimiseerde vorm.

13. Registratie en bewaartermijnen

De klachtenfunctionaris registreert klachten, verwijzingen naar de examencommissie, de toepasselijke klachttermijnen en de wijze van afhandeling. De examencommissie verzorgt de registratie van bij haar ingediende bezwaren. Externe geschillen worden geregistreerd voor zover Hollands College daarbij betrokken is.

Klachtdossiers en de wijze van afhandeling worden gedurende de daarvoor geldende bewaartermijn bewaard, maar ten minste vier jaar in verband met de auditfrequentie. Voor bezwaren en externe geschillen gelden de toepasselijke wettelijke en interne bewaartermijnen.

Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij een toepasselijke verplichting verdere bewaring vereist.

14. Geen benadeling

De indiener van een klacht, bezwaar of extern geschil mag wegens het indienen daarvan niet worden benadeeld.

15. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

De uitvoering van deze regeling wordt periodiek geëvalueerd. Na afronding van een klacht of bezwaar kan worden beoordeeld of aanpassing van processen, communicatie, documenten of andere kwaliteitsmaatregelen nodig is.

Aanbevelingen van de klachtencommissie worden betrokken bij deze evaluatie. De evaluatie staat los van de onafhankelijke beoordeling van individuele klachten en bezwaren.

16. Slotbepalingen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur over de procedure, met inachtneming van de onafhankelijkheid en bevoegdheden van de klachtencommissie, de examencommissie en eventuele bevoegde externe instanties. Het bestuur kan op grond van deze bepaling geen inhoudelijk oordeel van de klachtencommissie of besluit van de examencommissie wijzigen.

Deze regeling treedt in werking op 2 november 2026 en wordt na vaststelling gepubliceerd op de website van Hollands College, met vermelding van de ingangsdatum. De regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.

Alleen de meest actuele vastgestelde versie geldt vanaf de daarbij vermelde datum van inwerkingtreding.