



DEELNEMERSTATUUT

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo
Brin 30XG

Colofon

Titel	Deelnemerstatuut
Versie	2
Datum	Augustus 2016

Inhoudsopgave

Colofon	1
Voorwoord	3
1. Het nut van een deelnemersstatuut	4
1.1. Waarom een deelnemersstatuut?	4
1.2. Geldigheidsduur	4
1.3. Toepassing	4
2. Onderwijsregels	4
2.1. Verantwoordelijkheden deelnemers en medewerkers	4
2.2. Inschrijving en toelating	5
2.3. Uitval van onderwijsactiviteiten	5
2.4. Afwezigheid deelnemer	6
2.5. Afwezigheid deelnemer wegens ziekte, verzuim of te laat komen	6
2.6. Schorsing deelnemer	6
2.7. Verwijdering deelnemer	6
2.8. Klachten binnen de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers	6
2.9. De klachtenprocedure	7
2.10. Instelling en samenstelling interne Klachtencommissie	10
2.11. Taken en bevoegdheden	10
2.12. Indienen klacht/beroepsschrift of gesprek met vertrouwenspersoon	11
3. Onderwijsovereenkomst	13
4. Eigendomsrechten	13
5. Aanvullende regels	13
5.1. Vrijheid van meningsuiting	13
5.2. Recht van vergaderen	13
5.3. Deelnemersregistratie en privacybescherming	14
5.4. Algemene verplichtingen inzake gedragingen	14
5.5. Voorlichting	14
5.6. Alcohol, drugs en roken	14
5.7. Mobiele telefoons	14
5.8. Aansprakelijkheid	14
Slotbepaling	14
Begrippen	15
Adressen en contactpersonen	16

Voorwoord

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verzorgt erkende beroepsopleidingen voor jongeren en volwassenen, waarbij ook de mogelijkheid bestaat voor de groep die extra aandacht nodig heeft. Opdrachtgevers zijn scholen uit het reguliere onderwijs, instellingen en gemeenten die aspirant deelnemers (financieel) ondersteunen bij het weer 'aantrekkelijk worden' voor werkgevers

Erkende scholing maakt een belangrijk onderdeel uit van onze aanpak. Omdat er sprake is van wederzijds verplichtingen, is het belangrijk om deze ook uit te spreken en vast te leggen.

Dit deelnemersstatuut is van toepassing op de door het Ministerie van OCW erkende opleidingen die door de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers worden aangeboden. Dit betekent dat Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor deze opleidingen de regels en wetgeving volgt die bij dit type onderwijs horen. De wetgeving, de zgn. Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) verplicht een deelnemersstatuut.

Door de heldere en korte communicatielijnen binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers gaan we ervan uit dat het deelnemersstatuut alleen in bijzondere situaties zal worden geraadpleegd.

Wij zetten in op een uitstekende begeleiding tijdens de opleiding waarbij je ook werkt. Dus je leert zowel in de klas als op de werkvloer.

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers mag, nadat je één van de erkende opleidingen hebt afgesloten, een erkend diploma afgeven.

Wij wensen je veel succes met je opleiding!

Namens het bevoegd gezag,
Het bestuur van
Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Voorzitter Dhr. P. Thijssen

1. Het nut van een deelnemersstatuut

1.1. Waarom een deelnemersstatuut?

1.1.1. Dit deelnemersstatuut regelt de rechten en plichten van deelnemers. Het deelnemersstatuut wordt vastgesteld door het bevoegd gezag van Orgb Opleidingen/Sfeerkeeper College en kan niet in strijd zijn met andere wet- en regelgeving die ook op de deelnemers van toepassing is.

1.2. Geldigheidsduur

1.1.2. Dit deelnemersstatuut is geldig per 1 augustus 2016 en wordt vastgesteld voor een periode van drie jaar. Eventuele wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met veranderde wet- en regelgeving kunnen deze termijn doorkruisen.

1.3. Toepassing

1.1.3. Het deelnemersstatuut is bindend voor:

- Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en haar medewerkers;
- Deelnemers;
- Examenkandidaten/extraneus.

die staan ingeschreven of werkzaam zijn in een van de onderstaande beroeps begeleidende opleidingen:

Diplomanaam	Crebonummer	Niveau
Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent	97390	1
Telefonist/receptionist	90473	2
Helpende zorg en welzijn	92640	2
Logistiek medewerker	90255	2
Operator productietechniek	90312	2
Gastheer/- vrouw	94140	2
Beveiliging	25407	2
Assistent Dienstverlening en Zorg	25251	1
Medewerker Facilitaire Dienstverlening	25499	2

2. Onderwijsregels

2.1. Verantwoordelijkheden deelnemers en medewerkers

2.1.1. Medewerkers en deelnemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs. Zowel Stichting Opleidingen Sfeerkeepers als de deelnemer zijn gebonden aan de bepalingen die zijn vastgelegd in de:

- Onderwijsovereenkomst,
- BPV-overeenkomst
- Onderwijs- en examenregeling.

2.1.2. De verantwoordelijkheid van de medewerkers van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers komt tot uiting in zaken als:

- een redelijke verdeling van de onderwijsactiviteiten over de te behalen kerntaken, werkprocessen en competenties;
- een goede presentatie en duidelijke uitleg van de onderwijsactiviteiten;
- een goede begeleiding van het leerproces;
- een goede spreiding van de onderwijsactiviteiten;
- het kiezen van geschikte leermaterialen en boeken en het daadwerkelijke gebruik hiervan;
- aansluiting van de leeropdrachten op de beroepspraktijk;
- regelmatige terugkoppeling over de opdrachten en de onderwijsactiviteiten;
- een correcte aanspreekbaarheid en bereikbaarheid;
- flexibiliteit in de planning van onderwijsactiviteiten.

- 2.1.3. De verantwoordelijkheid van de deelnemers voor de kwaliteit van het onderwijs komt tot uiting in zaken als:
- het kennis nemen van de door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verstrekte informatie;
 - het deelnemen aan de onderwijsactiviteiten;
 - een correcte aanspreekbaarheid en bereikbaarheid;
 - het zich houden aan gemaakte afspraken over ingeroosterde contact- en begeleidingsuren;
 - het tijdig voldoen aan de gegeven opdrachten;
 - het niet verstoren van de voortgang van de onderwijsactiviteiten;
 - het voorbereiden van onderwijsactiviteiten;
 - het bijhouden van de onderwijsactiviteiten;
 - het deelnemen aan eventuele ondersteuningsmaatregelen.

2.2. Inschrijving en toelating

- 2.2.1. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers is bevoegd jaarlijks de criteria vast te stellen op grond waarvan een aspirant-deelnemer kan worden ingeschreven en toegelaten tot een van de Crebo erkende opleidingen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
- 2.2.2. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers besluit over de toelating van de aspirant- deelnemer.
- 2.2.3. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers zorgt voor relevante informatie over het reilen en zeilen binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor de aspirant-deelnemer.
- 2.2.4. Indien een aspirant-deelnemer niet wordt toegelaten, geeft Stichting Opleidingen Sfeerkeepers uitleg over deze beslissing.
- 2.2.5. De aspirant-deelnemer kan de directie vragen deze beslissing te herzien. De directie neemt een beslissing over deze aanvraag nadat hij de aspirant-deelnemer heeft gehoord. Bij zijn beslissing neemt hij eerst kennis van alle adviezen die in verband met deze inschrijving zijn gemaakt.
- 2.2.6. Het bevoegd bezag van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verplicht om het persoonsgebonden nummer van iedere deelnemer te verstrekken aan de Informatie Beheer Groep, samen met de volgende gegevens van de deelnemer: de postcode en de woonplaats; de datum van in- of uitschrijving; de opleiding; de hoogste en de laatste vooropleiding; het al dan niet betalen van lesgeld; het al dan niet volgen van een inburgeringsprogramma; de behaalde certificaten; het niveau waarop uitgestroomd wordt of het behaalde diploma en de datum waarop het diploma is behaald; het registratienummer van de school. Deze gegevens worden door de Informatie Beheer Groep opgenomen in het basisregister onderwijs (Bron).
- 2.2.7. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers controleert en registreert elk contactmoment van alle deelnemers op korte en langdurige afwezigheid. Deelnemers moeten zich, indien van toepassing, verantwoorden bij Stichting Opleidingen Sfeerkeepers over de reden van hun afwezigheid.
- 2.2.8. Deelnemers die leer- en kwalificatieplichtig zijn en vallen onder de Registratie vroegtijdig schoolverlaten (VSV) worden door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers bij afwezigheid of dreigende uitval aangemeld bij het Digitaal Verzuimloket en bij de gemeente waar de deelnemer is ingeschreven. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers maakt gebruik van een verzuimprotocol om de regels eenduidig uit te voeren.
- 2.2.9. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verklaart zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan met de beschikbare informatie van elke deelnemer.

2.3. Uitval van onderwijsactiviteiten

- 2.3.1. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers beperkt de uitval van onderwijsactiviteiten zoveel als redelijkerwijs mogelijk is en draagt zorg voor vervanging.
- 2.3.2. Het inhalen van de uitgevallen onderwijsactiviteiten en het tijdstip waarop dit gebeurt worden zo spoedig mogelijk aan de deelnemer bekendgemaakt.

2.4. Afwezigheid deelnemer

- 2.4.1. Indien de deelnemer verhinderd is om aan een ingeroosterde onderwijsactiviteit deel te nemen meldt hij dit aan de betrokken docent(en) of trainer(s).
- 2.4.2. De deelnemer maakt met de betreffende docent(en) afspraken op welke wijze de onderwijsactiviteit waaraan hij niet heeft deelgenomen, wordt gecompenseerd.

2.5. Afwezigheid deelnemer wegens ziekte, verzuim of te laat komen

- 2.5.1. Indien de deelnemer wegens ziekte verhinderd is onderwijsactiviteiten te volgen, dient hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de ziektedag vóór aanvang van de training of les, te melden bij de betrokken docent/trainer of praktijkopleider.
- 2.5.2. Indien lesactiviteiten al zijn gestart en de deelnemer arriveert als de les al is gestart, dan bepaalt de docent/trainer of de deelnemer wordt toegelaten tot de les.

2.6. Schorsing deelnemer

- 2.6.1. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kan de deelnemer als ordemaatregel gedurende een periode van maximaal twee schooldagen schorsen.
- 2.6.2. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kan de in het voorgaande lid genoemde termijn éénmalig met maximaal drie schooldagen verlengen.
- 2.6.3. De schorsing wordt mondeling aangekondigd en schriftelijk aangetekend bevestigd.
- 2.6.4. In geval van strafrechtelijke vervolging wegens een misdrijf kan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers de deelnemer met onmiddellijke ingang schorsen.

2.7. Verwijdering deelnemer

- 2.7.1. De deelnemer kan door de directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers worden verwijderd, indien de deelnemer:
 - de voorschriften bij herhaling blijft overtreden;
 - zich schuldig heeft gemaakt aan ernstig wangedrag;
 - na de (verlenging van de) schorsing, zoals bedoeld in het voorgaande artikel, nog steeds het belang van het onderwijs schaadt;
 - bij rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens een misdrijf.
- 2.7.2. Indien de directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers de deelnemer verwijderd, zegt hij tevens de Onderwijsovereenkomst met de deelnemer op. Ook vervalt hiermee de Beroepspraktijk vormings overeenkomst (BPV-overeenkomst) tussen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, het leerbedrijf, het betreffende Kenniscentrum en de deelnemer.

2.8. Klachten binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers streeft naar een goede opleiding zowel in de programmering als in de uitvoering. Hiervoor zijn de onderstaande punten van belang:

- Het nastreven van goed onderwijs;
- Het creëren van goede verhoudingen tussen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de deelnemer;
- Het bieden van maximale transparantie aan deelnemers;

Goede verhoudingen tussen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de deelnemer beginnen met volledige openheid en helderheid over alle zaken die voor een deelnemer van belang zijn. Bijvoorbeeld roosters, onderwijsprogramma's, toetsen, examens en voor deelnemer belangrijke afspraken en regelingen moeten duidelijk en gemakkelijk vindbaar zijn.

Ook hoort een prettig klimaat tijdens het opleiden onderdeel van het opleidingstraject te zijn. Geschikte lokalen, goede voorzieningen en adequate leeromstandigheden zijn van belang. Ook het gevoel serieus te worden genomen en dat men zich thuis kan voelen bij Stichting Opleidingen Sfeerkeepers belangrijk. Dit betekent dat Stichting Opleidingen Sfeerkeepers contact zoekt met deelnemers die problemen aangeven of een klacht overwegen.

Door bovenstaande punten in de praktijk tot uitdrukking te brengen wil Stichting Opleidingen Sfeerkeepers het aantal formele klachten beperken en zich maximaal inspannen om formele klachten van deelnemers te voorkomen.

Mocht een deelnemer toch een formele klacht willen indienen, dan staat er in dit deelnemersstatuut een beschrijving hoe te handelen.

- 2.8.1. Binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers is er een formele klachtenprocedure van kracht.

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers onderscheidt twee soorten klachten:

- a) Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft;
- b) Klachten over examinering.

a) Klachten over alles wat met het onderwijs te maken heeft

Binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers gaat de voorkeur uit om in onderling overleg de klacht op te lossen, bijv. indien er tijdens een les een conflict heeft plaatsgevonden. Het is veelal de beste manier om gezamenlijk het conflict op te lossen.

De signalen die in klachten naar voren komen, kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Het gaat niet alleen over grote onderwerpen als de kwaliteit van het onderwijs, de examens, de leerprocessen, de begeleiding en de bedrijfsprocessen op de school. Ook wat weleens 'de kleine kwaliteit' wordt genoemd, is heel belangrijk. Dat zit in zaken als informatie, openheid, helderheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.

b) Klachten over examinering

Examinering vormt het sluitstuk van het geleerde tijdens de opleiding. Examinering is daarmee een belangrijk onderdeel van de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Examens vallen onder de verantwoordelijkheid van de examencommissie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. De examencommissie beslist of een deelnemer geslaagd is of niet.

Indien de deelnemer zich niet kan vinden in een beslissing van de examencommissie, kan er beroep worden aangetekend. Ook kan de deelnemer, indien de afname of wijze van examineren niet correct is verlopen, dit melden. Dit betekent dat beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren kunnen worden onderworpen aan het oordeel van een Commissie van beroep Examinering. In de onderwijs- en examenregeling staat uitgelegd hoe je van deze mogelijkheid gebruik kan maken.

2.9. De klachtenprocedure

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers onderscheidt de:

1. Interne klachtenprocedure;
2. Commissie van beroep klachten

De interne klachtenprocedure van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Indien er een verschil van inzicht is tussen een deelnemer en een docent/trainer of een andere medewerker van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en men er onderling niet uitkomt, dan hanteert Stichting Opleidingen Sfeerkeepers de onderstaande interne klachtenprocedure.

- 2.9.1. De klacht wordt door de deelnemer schriftelijk en gemotiveerd bij de interne Klachtencommissie ingediend, ter attentie van de voorzitter.
- 2.9.2. Alle klachten worden door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers vertrouwelijk behandeld en vallen onder de geheimhoudingsplicht.
- 2.9.3. De zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft zich afgespeeld binnen twee weken voor het indienen van de klacht.
- 2.9.4. De deelnemer krijgt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijn in acht zal worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en hoe de samenstelling van de interne Klachtencommissie is.
- 2.9.5. Na de ontvangst van de klacht analyseert de Klachtencommissie de klacht en bekijkt zij waar deze thuishoort:
 - Bij de vertrouwenspersoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, als het gaat om bijvoorbeeld seksuele intimidatie, geweld of bedreiging.
 - Bij de Commissie van beroep voor de examens, als het gaat om klachten tegen een examenuitslag of de gang van zaken bij toetsen of examens.
 - Bij de Klachtencommissie zelf, als het gaat om klachten die niet bij de eerste twee thuishoren.
 - Klachten die de commissie zelf niet kan behandelen, stuurt de commissie door naar de vertrouwenspersoon of de Commissie van beroep klachten.
- 2.9.6. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers handelt binnen vier werkweken de interne ingediende klacht schriftelijk af. De uitspraak van de interne Klachtencommissie wordt altijd inhoudelijk gemotiveerd. Dit betekent dat de deelnemer een uitleg krijgt hoe en waarom de interne Klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen.
- 2.9.7. De interne Klachtencommissie streeft ernaar door bemiddeling de ingediende klacht naar tevredenheid op te lossen.
- 2.9.8. De voor klachtenafhandeling verantwoordelijke persoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers wordt door de interne Klachtencommissie gevraagd de bemiddeling uit te voeren. Deze verantwoordelijke krijgt daartoe informatie over de klacht vanuit de interne Klachtencommissie en vraagt de deelnemer zo nodig om een verdere toelichting.
- 2.9.9. Met de deelnemer en de beklagde maakt de functionaris afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. Deze is zo kort mogelijk (maar wel voldoende verantwoord), vooral als een conflict of klacht snel uit de wereld moet worden geholpen om het onderwijs te kunnen laten doorlopen.
- 2.9.10. De functionaris voert een gesprek met beide betrokkenen, bij voorkeur samen, maar apart als de deelnemer dat wil. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. De functionaris doet in dit gesprek een voorstel om tot een oplossing te komen.

- 2.9.11. Als beide betrokkenen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld naar de Klachtencommissie.
- 2.9.12. Als het niet lukt om met de betrokkenen er met bemiddeling uit te komen, kan worden overwogen de bemiddeling voort te zetten met personen hoger in de organisatie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Het is aan de deelnemer om dit af te wegen. Als het bijvoorbeeld met een docent niet lukt om er uit te komen, kunnen er vervolgpogingen worden gedaan met het bevoegd gezag van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Om het tempo van de bemiddeling erin te houden, is het wenselijk deze nieuwe stappen binnen een paar dagen te zetten.
- 2.9.13. Als de interne klachtenprocedure met bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de functionaris daarvan schriftelijk verslag uit aan de Klachtencommissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en beklagde.

Commissie van beroep klachten

Als de bemiddeling niet lukt of als de klacht te zwaar is voor een bemiddelingspoging dan kan de deelnemer een klacht indienen bij de 'Commissie van beroep klachten'. De commissie bestaat uit externe leden en waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtenafhandeling.

De procedure die hierbij van toepassing is luidt als volgt.

- 2.9.14. Het indienen van een klacht bij de Commissie van beroep klachten is alleen mogelijk indien de interne klachtenprocedure door de deelnemer is doorlopen, tenzij zwaarwegende redenen dit onmogelijk maken.
- 2.9.15. De klacht wordt door de deelnemer schriftelijk en gemotiveerd bij de Commissie van beroep klachten ingediend, ter attentie van de voorzitter.
- 2.9.16. De zaak waarop de klacht betrekking heeft, is in eerste instantie door de interne Klachtencommissie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers behandeld. De uitspraak van de Klachtencommissie heeft de termijn van zes weken niet overschreden.
- 2.9.17. Indien de termijn van zes weken, na de uitspraak van de Klachtencommissie, bij indiening van de klacht bij de Commissie van beroep klachten is verstreken wordt de klacht niet in behandeling genomen. De deelnemer wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 2.9.18. De deelnemer krijgt binnen tien werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Daarbij wordt helder aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijn in acht zal worden genomen, hoe de gang van zaken zal zijn en hoe de samenstelling van de Commissie van beroep klachten is.
- 2.9.19. De Commissie van beroep klachten stelt de deelnemer in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De deelnemer kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 2.9.20. De Commissie van beroep klachten stelt de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren. De beklagde kan zich bij dit gesprek laten bijstaan door een persoon van zijn of haar keuze.
- 2.9.21. De Commissie van beroep klachten kan zonder belemmeringen getuigen of andere betrokkenen horen, als zij dit nodig acht voor haar afweging en besluit. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers verleent hieraan alle medewerking en is verplicht de commissie alle informatie te geven die de commissie nodig acht.
- 2.9.22. De zittingen van de Commissie van beroep klachten zijn besloten.

De beraadslagingen en besluiten van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden toegankelijk archief.

- 2.9.23. De beraadslagingen van de Commissie van beroep klachten 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 ten minste een meerderheidsbesluit is. Blanco stemmen is niet toegestaan.
- 2.9.24. De uitspraak van de Commissie van beroep klachten wordt schriftelijk gemotiveerd per post aan beide partijen meegedeeld binnen vier weken na indienen van het beroep.
- 2.9.25. Indien deze termijn niet wordt gehaald zal de commissie de deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak te verwachten is. De uitspraak wordt in voor de deelnemer begrijpelijke taal opgesteld.
- 2.9.26. De uitspraak van de Commissie van beroep klachten heeft het karakter van een advies en is bindend; de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers zal zorgdragen voor een snelle afhandeling.
- 2.9.27. Als de deelnemer in het gelijk wordt gesteld en Stichting Opleidingen Sfeerkeepers wil het advies van de Commissie niet volgen, kan de deelnemer naar de rechter stappen.
- 2.9.28. De Commissie van beroep klachten evalueert op basis van haar ervaringen het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een intern document.
- 2.9.29. De Commissie van beroep klachten brengt jaarlijks een openbaar jaarverslag uit over de klachten en de behandeling daarvan. Namen van klagers en beklagden worden in dit verslag niet genoemd.
- 2.9.30. Het registreren van de klachten, de evaluaties van de klachtenprocedures, de signalen die de klachtenfunctionaris ontvangt en de jaarverslagen van de Klachtencommissies worden door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers actief gebruikt bij de kwaliteitsverbetering van het onderwijs en bij de verbeteringen binnen de kwaliteitszorg.

2.10. Instelling en samenstelling interne Klachtencommissie

- 2.10.1. De interne Klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd dan wel geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.
- 2.10.2. Eén lid van de interne Klachtencommissie en diens plaatsvervanger worden rechtstreeks aangewezen door het bevoegd gezag.
- 2.10.3. De leden van de interne Klachtencommissie worden benoemd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
- 2.10.4. De interne Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 2.10.5. Medewerkers, leden van de directie, (leden van) het bevoegd gezag, deelnemers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kunnen zitting nemen in de Klachtencommissie.

2.11. Taken en bevoegdheden

- 2.11.1. De Klachtencommissie oordeelt over klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van eenieder die verbonden is aan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
- 2.11.2. De Klachtencommissie geeft alleen gevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
- de (on-)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Daarnaast is de interne Klachtencommissie:

- bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag.
- bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

De Klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar/zijn taak als lid van de Klachtencommissie heeft beëindigd.

2.12 Indienen klacht/beroepsschrift of gesprek met vertrouwenspersoon

- 2.12.1. De behandeling van een klacht door de Klachtencommissie vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de deelnemer. Het klachtschrift wordt gericht aan de Klachtencommissie onderwijs van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers.

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers heeft een vertrouwenspersoon waar deelnemers terecht kunnen voor begeleiding, wanneer zij te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld. Contactpersoon is: S. Duindam

Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt gebruik gemaakt van de externe Commissie van beroep klachten. Contactpersoon: P. Thijssen

- 2.12.2. De klacht of het beroep omvat ten minste:
- Naam, adres van de indiener met datum van indiening;
 - Omschrijving van de klacht of afhandeling waartegen beroep wordt aangetekend;
 - De gronden van de klacht of het beroep.
- 2.12.3. De Klachtencommissie en de Commissie van beroep klachten bestaan uit leden met kennis van onderwijs en/of klachtenafhandeling.
- 2.12.4. De Klachtencommissie en de Commissie van beroep klachten voorzien het beroepsschrift van een dagstempel. Het dagstempel toont de datum waarop de klacht of het beroep is ingediend en is doorslaggevend bij de vaststelling van de termijnen van klacht- en beroepsmogelijkheid.
- 2.12.5. De termijn voor het indienen van een klacht of beroep bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klachtenafhandeling door de Klachtencommissie is bekendgemaakt.
- 2.12.6. De deelnemer ontvangt na versturen van de klacht of het beroep binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

2.12.7. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en de Commissie van beroep klachten garanderen de deelnemer dat elke klacht of beroep zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

2.12.8. Het beroep zal door de Commissie van beroep klachten zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van het beroep worden behandeld en afgerond. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Duurt de behandeling langer dan vier weken dan zal de Commissie de deelnemer hiervan schriftelijk, met redenen omkleed, mededelen waarom er meer tijd voor een beslissing noodzakelijk is. Tevens zal een indicatie worden gegeven wanneer er een uitspraak te verwachten is.

2.12.9. De uitspraak van de externe Commissie van Beroep is bindend; eventuele consequenties worden door de Stichting Opleidingen Sfeerkeepers snel afgehandeld.

2.13. Instelling en samenstelling Commissie van beroep klachten

2.13.1. De Commissie van beroep klachten bestaat uit drie externe leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd dan wel geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.

2.13.2. Een lid van de interne Klachtencommissie kan nooit lid zijn van de externe Commissie van beroep klachten.

2.13.3. De leden van de Commissie van beroep klachten worden gevraagd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.

2.13.4. De Commissie van beroep klachten wordt zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

2.13.5. Medewerkers, leden van de directie, (leden van) het bevoegd gezag, deelnemers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kunnen geen zitting nemen in de Commissie van beroep klachten.

2.14. Taken en bevoegdheden Commissie van beroep klachten

2.14.1. De Commissie van beroep klachten oordeelt over klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van eenieder die verbonden is aan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van een (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers .

De Commissie van beroep klachten geeft alleen gevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- de (on-)gegrondheid van het beroep;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten;

Daarnaast is de Commissie van beroep klachten:

- bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag.
- bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.

2.14.2. De Commissie van beroep klachten neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van

een beroep. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene haar/zijn taak als lid van de Commissie van beroep klachten heeft beëindigd.

3. Onderwijsovereenkomst

- 3.1 De onderwijsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan. Hiervoor wordt een door het bevoegd gezag vastgesteld model gebruikt. De overeenkomst wordt gesloten voor de studieduur van de opleiding of voor het deel van de opleiding waarvoor de deelnemer zich inschrijft.
- 3.2 De overeenkomst regelt de rechten en verplichtingen van de deelnemer en van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

4. Eigendomsrechten

- 4.1 Het is een deelnemer niet toegestaan om, zonder nadrukkelijke toestemming van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers vooraf, software, boeken, dictaten en dergelijke, verstrekt door Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, te kopiëren.
- 4.2 De door een deelnemer voor zijn opleiding en met middelen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers ontwikkelde handleidingen, documentatie en producten zijn en blijven eigendom van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kan besluiten eventueel tegen een vergoeding de genoemde zaken af te staan aan de deelnemer.

5. Aanvullende regels

5.1 Vrijheid van meningsuiting

- 5.1.1. Deelnemers hebben het recht hun mening over Stichting Opleidingen Sfeerkeepers in woord en geschrift te uiten. Deelnemers dienen te handelen in overeenstemming met de regels van redelijkheid, fatsoen, behoorlijkheid en zorgvuldigheid en zich te onthouden van beledigingen.
- 5.1.2. Indien vastgesteld wordt dat een deelnemer één of meerdere regels overtreedt, zoals bepaald in het voorgaande lid, dan kan Stichting Opleidingen Sfeerkeepers maatregelen treffen.

5.2. Recht van vergaderen

- 5.2.1. Deelnemers hebben het recht om een vergadering binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers te houden, zolang deze vergadering over school en aanverwante zaken gaat. Zij bepalen in overleg met de directie of de daartoe door haar/hem aangewezen medewerker, tijd en plaats van de vergadering.
- 5.2.2. De directie mag vergaderingen verbieden wanneer deze de normale voortgang van de onderwijsactiviteiten belemmeren of de veiligheid binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers in gevaar brengen.
- 5.2.3. Anderen dan deelnemers, zoals docenten en andere medewerkers van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, worden alleen toegelaten op een vergadering van deelnemers als de deelnemers dat zelf goedvinden.
- 5.2.4. Deelnemers dragen er zorg voor dat de vergaderruimte wordt gebruikt overeenkomstig het doel waarvoor deze bestemd is en laten de ruimte netjes en verzorgd achter.

5.3. Deelnemersregistratie en privacybescherming

- 5.3.1. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers houdt zich aan de in de Wet bescherming persoonsgegevens vermelde artikelen.

5.4. Algemene verplichtingen inzake gedragingen

- 5.4.1. De deelnemer behoort zich zodanig te gedragen dat de goede gang van zaken binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers of op de leer/werkplaats niet verstoord wordt.
- 5.4.2. Voorschriften van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
De deelnemer houdt zich in de gebouwen en op de terreinen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers of op de leerwerkplaats aan de voorschriften zoals opgenomen in dit statuut.

5.5. Voorlichting

- 5.5.1. De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers zorgt voor voldoende informatie over de gang van zaken tijdens de aangeboden opleidingen zoals over de studievoortgang, beroepspraktijkvorming en examinering.

5.6. Alcohol, drugs en roken

- 5.6.1. Het in bezit hebben en/of het gebruik van alcohol en drugs is bij Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en op de leer/werkplaats en de daarbij behorende terreinen, of tijdens onderwijsactiviteiten buiten de gebouwen of op terreinen, niet toegestaan.
- 5.6.1. Binnen het gebouw van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers geldt een algemeen rookverbod met uitzondering van de eventueel daarvoor aangewezen ruimte(n).

5.7. Mobiele telefoons

- 5.7.1. Tijdens opleidingsactiviteiten is het niet toegestaan een mobiele telefoon te gebruiken.
- 5.7.2. Een medewerker van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers is gerechtigd de mobiele telefoon in te nemen tijdens onderwijsactiviteiten en in het bijzonder tijdens toetsen en examens.

5.8. Aansprakelijkheid

- 5.8.1. Stichting Opleidingen Sfeerkeepers kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal, verduistering, verlies en/of beschadiging van eigendommen of bezittingen van deelnemers, tenzij er sprake is van grove nalatigheid.

Slotbepaling

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers.

Begrippen

In dit statuut wordt bedoeld met:

Beroep: Protest tegen het niet of niet volledig honoreren van een bezwaar tegen een beslissing. Dit protest wordt gericht tot de instantie die onafhankelijk is ten opzichte van degene die de beslissing op bezwaar genomen heeft.

Bevoegd gezag: De directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers.

BPV-overeenkomst: Een schriftelijk opgestelde verklaring waarin de deelnemer, Stichting Opleidingen Sfeerkeepers, het leerbedrijf en het betreffende Kenniscentrum onderling de rechten en plichten regelen voor wat betreft het werk-leertraject op de werkvloer.

Deelnemer: Iemand die deelneemt aan WEB beroepsonderwijs en een onderwijsovereenkomst en een beroepspraktijk-vormingsovereenkomst heeft ondertekend voor een erkende mbo opleiding van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers.

Directie: Dit is de directie van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Docent: Medewerker met een onderwijsgevende taak.

Examenkandidaat/extraneus: Een deelnemer die alleen gebruik mag maken van de examenvoorzieningen.

Commissie van beroep klachten: Dit is een onafhankelijke commissie die de geschillen, dat wil zeggen conflicten over beslissingen met rechtsgevolg, behandelt, op schriftelijk verzoek van een deelnemer.

Intake: Eerste gesprek na aanmelding tussen een aspirant-deelnemer en Stichting Opleidingen Sfeerkeepers/Sfeerkeeper College. Hierin wordt bepaald of de aanmelder geschikt is voor de opleiding en het beroep.

Klachtencommissie: De commissie die klachten, dat wil zeggen conflicten over beslissingen met feitelijk gevolg, behandelt, zoals omschreven in dit deelnemersstatuut.

Medewerkers: Alle personen in dienst bij of werkend voor Stichting Opleidingen Sfeerkeepers.

Onderwijsactiviteit: Onderwijsinspanning, erop gericht om een deelnemer de bij het beroep horende kennis, houding of vaardigheid bij te brengen.

Onderwijsovereenkomst: Schriftelijke overeenkomst tussen het bevoegd gezag van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers en een deelnemer, die de rechten en plichten van zowel Stichting Opleidingen Sfeerkeepers als van een deelnemer regelt.

Onderwijstijd: Alle tijd die begeleid wordt besteed aan de opleiding. Niet alleen contacttijd (lessen) maar ook begeleiding als onderdeel van de opleiding op een leer/werkplek valt daaronder.

Trainer: Medewerker van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers met een onderwijsgevende taak.

Vertrouwenspersoon: Medewerker van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers waarbij deelnemers terecht kunnen voor begeleiding, wanneer zij te maken hebben (gehad) met ongewenste omgangsvormen, zoals seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie of geweld.

WEB: Wet Educatie en Beroepsonderwijs. De erkende mbo opleidingen van Stichting Opleidingen Sfeerkeepers vallen onder deze wetgeving.

Adressen en contactpersonen

Bevoegd gezag

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo
kvknr. 54919266
Voorzitter: De heer P. Thijssen

Vertrouwenspersoon binnen Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Dhr. Dr. S. Duindam

Klachtencommissie

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

De heer P. Thijssen
Goltziusstraat 20
5911 AV Venlo

Commissie van beroep Klachten

Stichting Opleidingen Sfeerkeepers

Jan Campertstraat 5
6416 SG Heerlen
Voorzitter: Dhr. Dr. G. Moerkerke

Inspectie van het Onderwijs

Postbus 2730
3500 GS Utrecht