



MARLIJNACADEMIE

uw eigen erkende opleiding

Deelnemersstatuut

H.K.S.
Versie 3.4.

Dit deelnemersstatuut is van toepassing op de opleidingen van Marlijn Academie die vallen onder de Wet Educatie Beroepsonderwijs en andere opleidingen (zoals opleidingen binnen het NLQF kader).

Versie 3.4. HKS

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	1
2.	Algemene Voorwaarden	1
3.	Omgangsvormen	1
3.1	De wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	2
3.2	Ongewenste omgangsvormen.....	2
3.3	Meldplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs	3
4.	De Vertrouwenspersoon	4
4.1	Benoeming;	4
4.2	Taken en bevoegdheden;.....	4
4.3	Rechtspositie;	4
4.4	Verantwoording;	4
5.	Passend Onderwijs.....	5
6.	Gedragscodes.....	6
7.	Verantwoordelijkheden studenten en medewerkers	7
8.	Aanwezigheid en verhindering deelnemer.....	7
9.	Afwezigheid deelnemer wegens ziekte of verzuim.	8
10.	Uitval van onderwijsactiviteiten.....	8
11.	Klachtenregeling.....	8
11.1	Route 1 Indienen klacht via de geschillencommissie van NRTO	11
11.2	Route 2 Indienen klacht via de interne route, middels het indienen van een klachtschrift.....	9
12.	Schorsing en disciplinaire maatregelen	11
13.	Uitsluiting verdere deelname.	12
14.	Eigendomsrecht.....	12
15.	Aansprakelijkheid.	13
16.	Slotbepaling.....	13
16.1	In gevallen waarin dit statuut niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.	13
17.	Begrippen	13
18.	Namen en adressen	13

1. Voorwoord

Dit deelnemersstatuut omvat de gedragscodes en regels die binnen de opleidingen van Marlijn Academie van toepassing zijn om tot kwalitatief goed onderwijs te komen.

Dit document zal u tijdens uw opleiding niet elke dag nodig hebben, maar heeft meer het karakter van een 'naslagwerk'. Naast de algemeen geldende afspraken en procedures geeft het statuut aan wat uw rechten en plichten zijn en hoe te handelen in niet-alledaagse situaties. Denk daarbij bijvoorbeeld aan verzuim wegens ziekte, verlof, of klachten.

Geldigheidsduur

Dit deelnemersstatuut is geldig vanaf oktober 2020 en wordt in principe vastgesteld voor een periode van drie jaar. Het deelnemersstatuut wordt vastgesteld door het bevoegd gezag van Marlijn Academie en beoogt niet in strijd te zijn met andere wet- en regelgeving die op de studenten van toepassing is. Eventuele wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met veranderde wet- en regelgeving kunnen tot aanpassing van het statuut leiden.

Toepassing

Het deelnemersstatuut is bindend voor ;

- Marlijn Academie, de medewerkers, het bestuur en het bevoegd gezag.
- Studenten aan opleidingen van Marlijn Academie.
- Examenkandidaten.
- Aan Marlijn Academie gelieerde docenten en organisaties.

Het deelnemersstatuut wordt aan alle bij de opleidingen van Marlijn Academie betrokken partijen verstrekt. Marlijn Academie is een door de overheid erkende onderwijsinstelling die het bevoegd gezag vormt.

2. Algemene Voorwaarden

Voor studenten van Marlijn Academie gelden de algemene voorwaarden van Marlijn Academie. Deze zijn aangegeven op de achterzijde van de Onderwijsovereenkomst (OOK) en de achterzijde van de bijbehorende Praktijkovereenkomst (POK).

De betekenis en strekking van deze overeenkomsten worden uiteengezet in hoofdstuk 1 van de Onderwijs- en Examenregeling.(OER)

3. Omgangsvormen

Marlijn Academie streeft ernaar een integere instelling te zijn, die recht doet aan de mensen en instanties waarmee en waarvoor zij werkt. Behalve onze deelnemers, docenten/trainers en (mogelijke) medewerkers zijn dat ook externe instanties zoals leerbedrijven, instellingen, burgers, ouders, het ministerie van OC&W en de MBO Raad.

Teneinde de integriteit en een veilige en prettige leeromgeving voor alle bij de opleidingen van Marlijn Academie betrokkenen te bewaken en te waarborgen hanteert Marlijn Academie een leidraad waarbij de door haar ingestelde vertrouwenspersoon een belangrijke rol heeft. Deze vertrouwenspersoon geeft gevraagd – en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag en vormt voor alle studenten en medewerkers aan de opleiding het aanspreekpunt en de vraagbaak inzake door hun ervaren of gesignaleerde ongewenste gedrags- en omgangsvormen.

Nadere informatie over de vertrouwenspersoon treft u aan onder punt 4 van dit deelnemersstatuut.

3.1 De wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De wet die in 2013 is ingevoerd en o.m. geldt voor de sector onderwijs impliceert een meldcode bij een vermoeden van(kinder)mishandeling of (huiselijk) geweld. Bij Marlijn Academie wordt deze uit de navolgende 5 stappen bestaande meldcode uitgevoerd door de vertrouwenspersoon.

- 1) Het in kaart brengen van de signalen van(huiselijk) geweld en (kinder)mishandeling.
- 2) Het overleggen met collega's en zo nodig ook overleggen met Veilig Thuis, het Advies-en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling of met een letselsdeskundige.
- 3) Het voeren van een gesprek met de ouders c.q. het leerbedrijf en/of betrokkenen.
- 4) Het wegen van aard en ernst van het (huiselijk) geweld of de (kinder)mishandeling, bij twijfel overleg met Veilig Thuis.
- 5) Beslissen over hulp inschakelen/organiseren, of melden bij het Advies-en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling of het college voor de Rechten van de Mens.



3.2 Ongewenste omgangsvormen

3.2.1. Een ieder die werkzaamheden verricht voor Marlijn Academie dan wel onderwijs volgt aan het instituut, wordt geacht zich te onthouden van elke vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of (huishoudelijk) geweld, hetzij andere ongewenste omgangsvormen.

3.2.2. Onder niet gewenste omgangsvorm dient te worden verstaan; handeling, gedraging of feitelijkheid die een ander kwetst of redelijkerwijze geacht kan worden kwetsend te zijn en die verband houdt met persoonlijke kenmerken van de klager en van zodanige aard is dat het de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van de ander aantast.

3.2.3. Een ieder die werkzaamheden verricht voor Marlijn Academie dan wel onderwijs volgt aan het instituut wordt geacht zich te houden aan de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) en of de Wet Gelijke Behandeling op grond van handicap of chronische ziekte.(WGBH/cz). Vermelde wetgevingen verbieden onderscheid tussen mensen op de volgende gronden;

- geslacht en transseksualiteit;
- ras;
- leeftijd;
- nationaliteit;
- godsdienst en levensovertuiging;
- politieke overtuiging;
- seksuele gerichtheid;
- burgerlijke staat;
- handicap of chronische ziekte
- arbeidsduur;
- vast of tijdelijk arbeidscontract.

3.2.4. Als u zich ongelijk behandeld of gediscrimineerd voelt, of anderszins melding wil maken over ongewenste situaties kunt u zich telefonisch, per brief, via e-mail of via de website van Marlijn Academie wenden tot de vertrouwenspersoon. De contactgegevens vindt u onder artikel 11 van de OER.

3.3 Meldplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs

3.3.1 Wat staat in de wet?

De Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (sinds 1999) wordt ook wel de Meld-, overleg- en aangifteplicht genoemd. Deze wet verplicht alle medewerkers die het vermoeden hebben van, of informatie krijgen over, een mogelijk zedendelict door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag.

3.3.2 Wat is het doel van de wet?

Doel van de wet is te voorkomen dat zedendelicten door scholen intern worden opgelost, met als mogelijk gevolg dat die medewerker op dezelfde school of elders opnieuw een zedendelict pleegt.

3.3.3 Wat zijn zedenmisdrijven?

- ontucht; • aanranding; • verkrachting; • grooming; • schennis van eerbaarheid; • kinderporno bezitten, bekijken of verspreiden; • een seksuele relatie met een minderjarige.

3.3.4 Voor welke situaties geldt deze wet?

De handelingen moeten hebben plaatsgevonden tussen een medewerker van de onderwijsinstelling en een minderjarige leerling, binnen of in samenhang met de schoolsituatie.

3.3.5 Wie moet het melden?

Elke medewerker van de school is medeplichtig. Daaronder vallen niet alleen personeelsleden, maar ook personen die buiten dienstverband werkzaamheden verrichten voor de school, zoals stagiairs, schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten en vrijwilligers. Ook de interne vertrouwenspersoon is meldplichtig. Waar moet het gemeld worden?

Bij het bevoegd gezag van de school. Het bevoegd gezag overlegt vervolgens met de vertrouwensinspecteur en doet aangifte bij politie of justitie.

3.3.6 Meer informatie: • Vertrouwensinspecteur: 0900 111 3 111 • Folder Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs, www.huiselijkgeweld.nl

Procesgang Meldplicht bestaat uit 5 processtappen

Voor wie geldt de meldcode? Elke medewerker van de onderwijsinstelling moet zich aan de meldcode houden.



4. De Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon verricht zijn of haar werkzaamheden in opdracht van het bevoegd gezag en neemt een onafhankelijke positie in binnen Marlijn Academie. De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is de klager te begeleiden bij het oplossen van de klacht. De vertrouwenspersoon brengt op basis van de informatie van de klager de klacht in kaart, informeert de klager over mogelijke vervolgstappen en stimuleert de klager tot actie als daar aanleiding toe is. De vertrouwenspersoon zal vertrouwelijk omgaan met de informatie en gegevens van de klager, er wordt een dossier aangelegd dat na 3 jaar wordt vernietigd.

De zorg van de vertrouwenspersoon beperkt zich niet alleen tot discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, (huishoudelijk) geweld en (kinder)mishandeling, maar ook andere vormen van ongewenst gedrag zoals (digitale) pesten, homo intimidatie/ discriminatie en dergelijke behoren tot zijn of haar terrein.

Wat kan de deelnemer van de vertrouwenspersoon verwachten?

De vertrouwenspersoon:

- neemt uw verhaal serieus;
- is integer;
- gaat zorgvuldig met de informatie om;
- informeert u over de wegen die openstaan (waaronder bemiddeling);
- steunt u bij het zoeken naar een oplossing;
- helpt u bij het opstellen van een klacht;
- begeleidt u tijdens de klachtenprocedure.

4.1 Benoeming;

- 4.1.1 De eindverantwoordelijke van Marlijn Academie benoemt een vertrouwenspersoon.
- 4.1.2 De eindverantwoordelijke van Marlijn Academie draagt er zorg voor dat eenieder binnen het instituut op de hoogte is van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de naam en de bereikbaarheid.
- 4.1.3 De eindverantwoordelijke van het instituut stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taken naar behoren te verrichten.

4.2 Taken en bevoegdheden;

- 4.2.1 De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de opvang van de deelnemer of leerling die te maken heeft (gehad) met ongewenste omgangsvormen voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen door een (ex-)deelnemer, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor Marlijn Academie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Marlijn Academie.
- 4.2.2 De vertrouwenspersoon gaat na of intern een oplossing kan worden bereikt door middel van een gesprek tussen de klager en de andere partij, of door bemiddeling, door een gesprek met de eindverantwoordelijke of anderszins.
- 4.2.3 De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure alsmede bij het eventueel doen van aangifte bij de politie.
- 4.2.4 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, door naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg en ondersteunt de klager desgewenst bij het inschakelen van deze instanties.
- 4.2.5 De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag of de instituut eindverantwoordelijke te nemen besluiten.
- 4.2.6 De vertrouwenspersoon voorziet in de 'nazorg' ten aanzien van de klager.

4.3 Rechtspositie;

- 4.3.1 Het bevoegd gezag ziet erop toe dat werknemers niet in hun rechtspositie of werksituatie worden benadeeld door het vervullen van de rol van vertrouwenspersoon.

4.4 Verantwoording;

- 4.4.1 De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

5. Passend Onderwijs

Individuele afspraken tussen Marlijn Academie en de student, eventueel afwijkend van de algemene voorwaarden van de OOK, worden via een addendum geregeld. Dit addendum moet door beide partijen worden ondertekend en maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de onderwijsovereenkomst.

Ook eventuele ondersteuningsafspraken in het kader van de Wet Passend Onderwijs (artikel 8.1.3. van de WEB) worden in een addendum 2 bij de onderwijsovereenkomst vastgelegd. Het gaat hierbij om maatwerkafspraken die per student kunnen verschillen. Op de website www.passendonderwijs.nl is een handreiking te vinden met daarin voorbeelden van afspraken die in het kader van de Wet Passend Onderwijs in het addendum bij de onderwijsovereenkomst kunnen worden gemaakt.

Marlijn Academie beoogt voor iedereen een MBO opleiding mogelijk te maken dus ook voor kandidaten met een lichamelijke, visuele of communicatieve beperking c.q. handicap, een chronische aandoening, epilepsie, autisme, dyslexie of dyscalculie en leer en/of gedragsproblemen. Wilt u een beroep doen op de mogelijkheid van extra zorg en begeleiding of zich hieromtrent willen oriënteren dan kunt u daarvoor contact opnemen met de Studieloopbaan begeleider van Marlijn Academie. De contactgegevens vindt u onder artikel 11 van de OER.

Meer informatie over de mogelijkheden binnen passend onderwijs vindt u op de landelijke site www.steunpuntpassendonderwijs.nl

6. Gedragscodes

- 6.1 De deelnemer houdt zich in de gebouwen en de terreinen van Marlijn Academie of op de leerwerkplaats aan de voorschriften zoals opgenomen in dit statuut.
- 6.2 De deelnemer behoort zich zodanig te gedragen dat de goede gang van zaken in het instituut of op de leer/werkplaats niet verstoord wordt.
- 6.3 Deelnemersregistratie en privacybescherming;
Marlijn Academie houdt zich aan de in de Wet bescherming persoonsgegevens vermelde artikelen. Binnen Marlijn Academie is een privacyreglement van kracht.
- 6.4 Mobiele telefoons;
Tijdens opleidingsactiviteiten is het niet toegestaan een mobiele telefoon te gebruiken. Een medewerker kan de mobiele telefoon innemen tijdens onderwijsactiviteiten, en in het bijzonder tijdens toetsen en examens.
- 6.5 Alcohol, drugs en roken;
Het in bezit hebben en/of het gebruik van alcohol en drugs is binnen het opleidingsinstituut en op de leer/werkplaats en de daarbij behorende terreinen, of tijdens onderwijsactiviteiten buiten de gebouwen of op terreinen, niet toegestaan. Binnen het opleidingsinstituut geldt een algemeen rookverbod met uitzondering van de eventueel daarvoor aangewezen ruimte(n).
- 6.6 Vrijheid van meningsuiting;
Studenten hebben het recht hun mening op Marlijn Academie in woord en geschrift te uiten. Studenten dienen te handelen in overeenstemming met de regels van redelijkheid, fatsoen, behoorlijkheid en zorgvuldigheid en zich te onthouden van beledigingen. Indien vastgesteld wordt dat een deelnemer één of meerdere regels overtreedt, zoals bepaald in het voorgaande lid, dan kan Marlijn Academie maatregelen treffen.
- 6.7 Recht van vergaderen;
Studenten hebben het recht om een vergadering binnen Marlijn Academie te houden, zolang deze vergadering over school en aanverwante zaken gaat. Zij bepalen in overleg met de eindverantwoordelijke, of de daartoe door hem aangewezen medewerker, tijd en plaats van de vergadering. De eindverantwoordelijke mag vergaderingen verbieden wanneer deze de normale voortgang van de onderwijsactiviteiten belemmeren of de veiligheid van het instituut in gevaar brengen. Anderen dan deelnemers, zoals docenten en andere medewerkers van Marlijn Academie, worden alleen toegelaten op een vergadering van studenten als de studenten dat zelf goedvinden. Studenten dragen er zorg voor dat de vergaderruimte wordt gebruikt overeenkomstig het doel waarvoor deze bestemd is en laten de ruimte netjes en verzorgd achter.
- 6.8 RIVM maatregelen m.b.t. Corona;
Alle studenten houden zich actief aan de geldende RIVM maatregelen en wijzen indien nodig ook anderen op de maatregelen, teneinde zo samen een veilige leeromgeving te houden.

7. Verantwoordelijkheden studenten en medewerkers

Medewerkers en studenten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.

7.1 De verantwoordelijkheid van de medewerkers 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.
- de eindverantwoordelijke laat zorgen voor voldoende informatie over de gang van zaken op het opleidingsinstituut, studievoortgang, beroepspraktijkvorming, vrijstellingen en dergelijke.

7.2 De verantwoordelijkheid van de studenten voor de kwaliteit van het onderwijs komt tot uiting in:

- het kennisnemen van de door Marlijn Academie verstrekte informatie;
- het deelnemen aan de onderwijsactiviteiten;
- een correcte aanspreekbaarheid en bereikbaarheid;
- het zich houden aan gemaakte afspraken over ingeroosterde contact-/begeleidingsuren;
- het tijdig voldoen aan de opgedragen opdrachten;
- het niet verstoren van de voortgang van de onderwijsactiviteiten;
- het voorbereiden van onderwijsactiviteiten;
- het bijhouden van de onderwijsactiviteiten;
- het deelnemen aan eventuele ondersteuningsactiviteiten.

8. Aanwezigheid en verhindering deelnemer.

- 8.1 De deelnemer woont alle op het lesrooster vermelde onderwijsactiviteiten bij, behoudens de door of namens de onderwijsCommissaris vast te stellen afwijkingen en te maken uitzonderingen.
- 8.2 Bij aangekondigde wijzigingen in het lesrooster kan de deelnemer zich in beginsel niet beroepen op andere afspraken buiten het college.
- 8.3 Indien de deelnemer verhinderd is om aan een ingeroosterde onderwijsactiviteit deel te nemen, behoort hij uiterlijk twee werkdagen voor de desbetreffende onderwijsactiviteit de praktijk-coördinator van het leerbedrijf of een daartoe aangewezen medewerker te verzoeken hem verlof te verlenen hetgeen wordt vastgelegd bij personeelszaken.
- 8.4 De deelnemer die verlof gekregen heeft, is verplicht, daar waar mogelijk, onderwijsactiviteiten waaraan hij niet heeft deelgenomen, in te halen.

9. Afwezigheid deelnemer wegens ziekte of verzuim.

- 9.1 Indien de deelnemer wegens ziekte verhinderd is onderwijsactiviteiten te volgen, dient hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de ziektedag vóór het daartoe vastgestelde tijdstip, te melden bij de praktijkcoördinator van het leerbedrijf of een daartoe aangewezen medewerker hetgeen wordt vastgelegd bij personeelszaken.
- 9.2 Bij herhaalde ziekmelding of langdurige ziekte maakt de eindverantwoordelijke of de door hem daartoe aangewezen medewerker samen met de deelnemer afspraken over het inhalen van de gemiste onderwijsactiviteiten.
- 9.3 Of er sprake is van ongeoorloofde afwezigheid of verzuim wordt bepaald door de eindverantwoordelijke of de door hem daartoe aangewezen medewerker.
- 9.4 Marlijn Academie heeft ingevolge de WEB een meldingsplicht voor;
- langdurig verzuim voor zover het een deelnemer betreft die onder de werking van de Wet Studiefinanciering Bes valt.
 - voortijdig school verlaten van niet leerplichtigen voor zover de deelnemer voldoet aan de in artikel 8.1.8 van de WEB vermelde situaties.

De meldingsplicht wordt nader toegelicht in de artikelen 2.16 en 2.17 van de OER.

10. Uitval van onderwijsactiviteiten

- 10.1 De eindverantwoordelijke van Marlijn Academie beperkt de uitval van onderwijsactiviteiten zoveel als redelijkerwijs mogelijk is of draagt daar waar mogelijk zorg voor vervanging.
- 10.2 Het inhalen van de uitgevallen onderwijsactiviteiten en het tijdstip waarop worden zo spoedig mogelijk aan de deelnemer bekendgemaakt.

11. Klachtenregeling.

Het doel van de klachtenregeling is uiteraard op de eerste plaats het komen tot een oplossing van het gesignaleerde probleem. Op de tweede plaats fungeert het nauwkeurig verzamelen, registreren en evalueren van de klachten door de betreffende Commissarissen als input voor het continue verbeteringsproces van de kwaliteit van de dienstverlening. Marlijn Academie verzoekt u danook daar waar nodig van de regeling gebruik te maken. Navolgend wordt uiteengezet hoe u een klacht kunt indienen en op welke wijze en door wie deze wordt behandeld.

- mogelijke klachten inzake ongewenste omgangsvormen dient u in bij, en worden behandeld door, de vertrouwenspersoon als beschreven in hoofdstuk 3 en 4 van dit statuut.
- Indien een deelnemer zich niet kan vinden in de wijze waarop een beoordeling van een toetsing of examinering tot stand is gekomen, dan kan hij/zij tegen deze beslissing bezwaar aantekenen bij de Commissaris van Bezwaar Examens. De te volgen procedure wordt beschreven in art. 7.20 van de OER.
- Indien een deelnemer zich niet kan vinden in de uitspraak van de Commissaris van Bezwaar Examens dan kan hij/zij in beroep gaan bij de Commissaris van Beroep Examens. De te volgen procedure wordt beschreven in art. 7.21 van de OER.
- De te volgen en gevolgde procedure bij klachten van andere aard als de 3 eerder genoemde wordt navolgend aangegeven;
- Er zijn twee mogelijke routes voor het indienen van een klacht bij Marlijn Academie.

11.1 Route 1 Indienen klacht via de interne route, middels het indienen van een klachtschrift

11.21 Indienen klachtschrift :

De behandeling van een klacht door de Commissaris vangt aan met het indienen van een klachtschrift door de deelnemer. Het klachtschrift wordt gericht aan de KlachtenCommissaris Marlijn Academie, Langeweg 22, 4771 RB Langeweg. De klacht dient binnen een half jaar na de eventualiteit of beslissing te worden ingediend, tenzij de KlachtenCommissaris anders beslist. De klacht kan ook ingediend worden via de website van Marlijn Academie.

11.22 Een klacht wordt door de klager schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de na(a)m(en) van de aangeklaagde(n);
- c. de dagtekening;
- d. de inhoud van de klacht;
- e. een beschrijving van de door de klager intern ondernomen stappen om een oplossing te bereiken.
- f. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- g. Na ontvangst van de klacht deelt de Commissaris het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.

11.3 Behandeling van het klachtschrift:

11.3.1 Het klachtschrift wordt door de Commissaris in behandeling genomen.

11.3.2 De toegevoegd secretaris onderzoekt of het klachtschrift voldoet aan het bepaalde in artikel 11. lid 1 en 2.

11.3.3 Indien het klachtschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 11 lid 1 en 2, wijst de toegevoegd secretaris de klager op de punten die missen en wordt deze in de gelegenheid gesteld dit binnen twee weken te herstellen middels een hersteld klachtschrift.

11.3.4 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag gemeld.

11.4 Behandeling ter zitting:

11.4.1 De Commissaris stelt binnen twee weken nadat de klacht is ingediend of nadat de klacht volledig is, een onderzoek in.

11.4.2. De Commissaris adviseert zo nodig het bevoegd gezag over mogelijk te treffen tijdelijke maatregelen voor de duur van het onderzoek.

11.4.3 De Commissaris hoort binnen vier weken na ontvangst van de klacht of nadat de klacht volledig is als bedoeld in artikel 11 lid 1 en 2, de klager, de aangeklaagde en andere betrokken personen.

11.4.4 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

11.4.5 De zittingen van de Commissaris zijn besloten.

11.4.6 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:

- a) de namen en de functies van de aanwezigen;
- b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- c) het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.

11.5 Intrekken van de klacht:

11.5.1. Indien een klacht tijdens de procedure bij de Commissaris wordt ingetrokken, deelt de Commissaris dit schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

11.6 Beraadslaging en advisering:

11.6.1 De Commissaris beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

11.6.2 De Commissaris rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd. De Commissaris meldt deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

11.6.3 De Commissaris geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en aan het bevoegd gezag.

11.6.4. De Commissaris kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

11.7 Besluit bevoegd gezag:

- 11.7.1 Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de Commissaris deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel van de Commissaris over de gegrondheid van de klacht wordt overgenomen. Daarnaast deelt het bevoegd gezag mee of naar aanleiding van de beslissing maatregelen worden genomen en zo ja, welke. De aangeklaagde heeft maximaal tien werkdagen om zich mondeling of schriftelijk te verweren.
- 11.7.2 De beslissing van het bevoegd gezag gaat vergezeld van het rapport van de Commissaris, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten.
- 11.7.3 De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
- 11.7.4 Het bevoegd gezag zendt een afschrift van zijn beslissing aan de Commissaris.

11.8 Geheimhouding:

- 11.8.1 Eenieder die is betrokken bij de klachtprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen in verband met de behandeling van de klacht wordt vernomen.
- 11.8.2 De in het vorige lid bedoelde verplichting geldt niet tegenover degene die ambtshalve of volgens de wet tot mededeling is verplicht.
- 11.8.3 Indien de in lid 1 genoemde verplichting wordt geschonden heeft het bevoegd gezag, al dan niet op verzoek van de Commissaris, de bevoegdheid passende maatregelen te treffen.
- 11.8.4 De plicht tot geheimhouding vervalt niet wanneer betrokkene(n):
- niet meer als deelnemer, leerling of medewerker zijn verbonden aan Marlijn Academie.
 - geen deel meer uitmaken van de Commissaris;
 - geen vertrouwenspersoon meer zijn.

11.9 Verslaglegging:

- 11.9.1 De Commissaris brengt jaarlijks in januari aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van het aantal en de aard van de behandelde bezwaren en de gedane uitspraken.
- 11.9.2 Het verslag wordt zodanig opgesteld dat de privacy van betrokkenen blijft gewaarborgd.

11.10 De KlachtenCommissaris instelling en samenstelling:

- 11.10.1 De klachtenCommissaris bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, die worden benoemd dan wel geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag met inachtneming van het bepaalde in lid 2 en 4.
- 11.10.2 Eén lid van de Commissaris en diens plaatsvervanger worden rechtstreeks aangewezen door het bevoegd gezag.
- 11.10.3 In de Commissaris participeren bij voorkeur ten minste één man en één vrouw.
- 11.10.4 De leden van de Commissaris worden benoemd door het bevoegd gezag voor een periode van drie jaar en zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
- 11.10.5 De Commissaris is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- 11.10.6 Medewerkers, leden van de directie, (leden van) het bevoegd gezag, deelnemers, contactpersonen en vertrouwenspersonen van Marlijn Academie kunnen geen zitting nemen in de Commissaris

11.11 Taken en bevoegdheden van de KlachtenCommissaris

- 11.11.1 De Commissaris oordeelt over klachten (al dan niet inzake ongewenste omgangsvormen), afkomstig van eenieder die verbonden is aan Marlijn Academie 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 Marlijn Academie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Marlijn Academie
- 11.11.2 De Commissaris 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.
- 11.11.3 De Commissaris is bevoegd deskundigen te raadplegen, met toestemming van het bevoegd gezag.

- 11.11.4 De Commissaris is bevoegd het bevoegd gezag te adviseren over mogelijk te treffen tijdelijke voorzieningen voor de duur van het onderzoek.
- 11.11.5 De Commissaris 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 Commissaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissaris heeft beëindigd.

11.2 Route 2 Indienen klacht via de geschillencommissie van NRTO

Marlijn Academie beschikt over het Keurmerk NRTO en is actief lid van NRTO. **Leden van de NRTO zijn aangesloten bij de Geschillencommissie.** De branche-organisatie NRTO is aangesloten bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

Het reglement van NRTO stelt dat er een beroep op de Geschillencommissie gedaan kan worden als de interne klachtenprocedure bij de aanbieder is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Concreet betekent dit voor u als u een klacht heeft, en u niet tevreden bent over de uitkomst als u route 1 doorlopen heeft u, via de geschillencommissie van NRTO de klacht kunt indienen.

De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen een deelnemer (bijvoorbeeld een cursist/student) en aanbieder (een opleider) een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal.

Voor meer informatie over de kosten die zijn verbonden aan het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie is te vinden op de website van de Geschillencommissie.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Het onderwijs, de opleiding, de cursus of de training was niet zoals u had gedacht
- Het lesrooster was niet zoals u had gedacht
- Het geld dat betaald moet worden voor het inschrijven bij de onderwijsinstelling
- Het geld dat betaald moet worden voor het volgen van lessen
- Kosten voor het afzeggen van de lessen
- De kwaliteit van lesgeven van de docent(en)

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen bedragen: € 107,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. Lees meer over het klachtengeld (via deze link ga je door naar de pagina met meer informatie over het klachtengeld).

Via deze link kunt u meer lezen over geschillen commissie en eventueel uw klacht kenbaar maken.

<https://www.nrto.nl/kwaliteit/geschillencommissie/>

Meer informatie <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/particuliere-onderwijsinstellingen/>

De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen?' kunt u downloaden via bovenstaande link.

In de brochure staan de belangrijkste punten van de geschillen nog op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer;
2. komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

12. Schorsing en disciplinaire maatregelen

- 12.1 De eindverantwoordelijke kan de deelnemer als ordemaatregel gedurende een periode van maximaal drie schooldagen schorsen.
- 12.2 De eindverantwoordelijke kan de in het voorgaande lid genoemde termijn met 1x maximaal drie schooldagen verlengen.
- 12.3 De schorsing wordt mondeling aangekondigd en schriftelijk aangetekend bevestigd.
- 12.4 In geval van strafrechtelijke vervolging wegens een misdrijf kan Marlijn Academie de deelnemer met onmiddellijke ingang schorsen of andere vergaande disciplinaire maatregelen nemen.
- 12.5 In geval van misdrijf of strafbare poging daartoe in de zin van het Wetboek van Strafrecht, zoals diefstal, verduistering, belediging, bedreiging, mishandeling, afpersing, vernieling, handel in en gebruik van verdovende middelen en wapenbezit, wordt de politie ingeschakeld en kan verwijdering volgen.

13. Uitsluiting verdere deelname.

- 13.1 De deelnemer kan door de eindverantwoordelijke van verdere deelname aan de opleiding worden uitgesloten, indien de deelnemer;
 - de voorschriften bij herhaling blijft overtreden
 - zich schuldig heeft gemaakt aan ernstig wangedrag
 - indien er na de (verlenging van de) schorsing, zoals bedoeld in het voorgaande artikel, nog steeds sprake is van het schaden van het belang van het onderwijs.
 - bij rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens misdrijf.
- 13.2 Indien de eindverantwoordelijke de deelnemer van het instituut verwijderd, zegt hij tevens de Onderwijsovereenkomst (OOK) met de deelnemer op. Tevens vervalt daarmee voor de deelnemer de door Marlijn Academie voor Marlijn Academie opgestelde Praktijkovereenkomst (POK) en Beroepspraktijkvormings overeenkomst (BPV-overeenkomst) met het leerbedrijf en het Kenniscentrum.
- 13.3 De deelnemer kan schriftelijk per aangetekende brief, gericht aan de eindverantwoordelijke van Marlijn Academie, bezwaar aantekenen op de uitsluiting. Dit dient binnen vijf werkdagen na dagtekening van de van de eindverantwoordelijke ontvangen brief te geschieden.
- 13.4 De eindverantwoordelijke stuurt het bezwaarschrift en alle relevante informatie binnen twee dagen na ontvangst naar de Commissaris van Bezwaar die hem ter zake adviseert.
- 13.5 Alle belanghebbenden kunnen door de Commissaris van Bezwaar worden uitgenodigd om te worden gehoord. De deelnemer kan zich laten bijstaan door een raadsman of raadvrouw.
- 13.6 Binnen maximaal 14 werkdagen na ontvangst van het bezwaar brengt de Commissaris van Bezwaar advies uit aan de eindverantwoordelijke.
- 13.7 Binnen maximaal 14 werkdagen na ontvangst van het advies deelt de eindverantwoordelijke zijn besluit mee aan de belanghebbenden.

14. Eigendomsrecht

- 14.1 Het is een deelnemer niet toegestaan om, zonder nadrukkelijke toestemming van Marlijn Academie vooraf, software, boeken, dictaten en dergelijke, verstrekt door Marlijn Academie te kopiëren.
- 14.2 De door Marlijn Academie ontwikkelde handleidingen en lesmaterialen alsmede de aan de deelnemer verstrekte, voor zijn opleiding benodigde, studie benodigdheden zijn en blijven eigendom van Marlijn Academie. Laatst genoemde kan evenwel besluiten eventueel tegen een vergoeding de genoemde zaken af te staan aan de deelnemer. Het auteursrecht, indien daar sprake van is, blijft echter onvervreemdbaar bij Marlijn Academie.

15. Aansprakelijkheid.

- 15.1 Marlijn Academie kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal, verduistering, verlies en/of beschadiging van eigendommen of bezittingen van deelnemers.

16. Slotbepaling

- 16.1 In gevallen waarin dit statuut niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

17. Begrippen

In de door u ontvangen OER (Onderwijs- en Examenregeling) treft u in hoofdstuk 10 een verklaring aan van de in de OER, Studiegids en het Deelnemersstatuut gebruikte begrippen.

18. Namen en adressen

De voor Marlijn Academie van toepassing zijnde algemene namen en adressen treft u aan in hoofdstuk 11 van de door u ontvangen Onderwijs- en Examenregeling. De opleidings- en (leer)bedrijf specifieke namen en adressen zijn opgenomen in de Studiegids van uw opleiding.

Marlijn Academie

De Langeweg 22.
4771 RB Langeweg
Telefoon: 0168 331 700

E-mail: administratie@marlijnacademie.nl
Internet: www.marlijnacademie.nl

Bevoegd Gezag Marlijn Academie

De Langeweg 22
4771 RB Langeweg
Telefoon: 0168 331 700
Ir Marlène Ruigrok van Houtum
Marlene.ruigrok@marlijnacademie.nl
Mobiel 0622491409