



107040 - Een leerling in het mbo draagt ook zelf verantwoordelijkheid voor zijn studievoortgang en het verkrijgen van informatie over examenplanning

ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A te B, klager
gemachtigde: mevrouw C, moeder van klager

tegen

het D te E en
mevrouw F, onderwijsmanager op G, verweerders
gemachtigde: de heer H. van Ipenburg

1. VERLOOP VAN DE PGEDURE

Op 19 oktober 2015 heeft klaagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerder ingediend met de volgende inhoud:

Klager klaagt over de gang van zaken rond zijn examen. Zo stelt hij dat de school hem niet tijdig heeft geïnformeerd over de onmogelijkheid van het extraneustraject en ook niet tijdig met hem heeft overlegd over een oplossing voor het probleem dat hij zijn diploma niet zou halen. Daarnaast waren niet alle cijfers van hem verwerkt en is een aantal toetsen niet afgenomen of beoordeeld. Klager had het liefst gezien dat hij het jaar over had mogen doen, maar dit was volgens de opleiding niet mogelijk.

Daarnaast klaagt klager erover dat het College van Bestuur te laat is overgegaan tot behandeling van de klacht, waardoor een oplossing niet meer zinvol was.

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Naar aanleiding van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie.

Verweerder heeft op 7 december 2015 een verweerschrift ingediend.

Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling zou plaatsvinden op 16 december 2015, maar is op verzoek van de gemachtigde van klager verplaatst. De mondelinge behandeling vond plaats op 27 januari 2016 te Utrecht.

Klager was met bericht van verhindering afwezig en werd vertegenwoordigd door de gemachtigde. Het College van Bestuur werd vertegenwoordigd door de gemachtigde. Mevrouw F was in persoon aanwezig en werd bijgestaan door de gemachtigde. Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.

Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.



2. DE FEITEN

Klager (20 jaar) is schooljaar 2012-2013 begonnen met de H opleiding tot filiaal manager bij G, locatie B. Dit is een opleiding op niveau 4. Schooljaar 2013-2014 is hij begonnen met de J opleiding op de locatie E van G in het eerste jaar. Eind schooljaar 2013-2014 is met klager afgesproken dat hij de mogelijkheid kreeg om uit te stromen op niveau 3. Daarvoor heeft klager in schooljaar 2014-2015 de opleiding tot verkoopspecialist J gevolgd op locatie E.

De moeder van klager heeft vóór de zomervakantie 2015 geïnformeerd naar de mogelijkheden voor haar zoon om als extraneus zijn diploma te halen. Op 9 juli 2015 heeft verweerder klager bevestigd dat het niet meer mogelijk was om zijn diploma te halen, ook niet via een extraneustraject. Daarnaast is hem medegedeeld dat de opleiding tot verkoopspecialist op grond van de onderwijsovereenkomst op 31 juli 2015 beëindigd zou worden. Op 29 juli 2015 hebben de ouders van klager per e-mail een klacht ingediend bij verweerder. Op 15 september 2015 hebben verweerders gesproken met de moeder van klager. Verweerder heeft bij brief van 22 september 2015 bericht dat zij geen nieuwe onderwijsovereenkomst met klager zullen aangaan. A volgt inmiddels onderwijs op het K.

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Omdat A meerderjarig is, heeft de Commissie hem als klager aangemerkt. Klager is niet ter zitting verschenen maar heeft zijn moeder gemachtigd. De Commissie betreurt het dat klager zijn klacht niet zelf bij de mondelinge behandeling heeft toegelicht. Daarmee heeft klager de mogelijkheid onbenut gelaten om de Commissie, als direct betrokkene, te informeren over openstaande vragen.

De Commissie constateert dat de moeder van klager vóór de zomervakantie geïnformeerd heeft bij het G naar de mogelijkheden van een extraneustraject om zo te komen tot een oplossing voor het probleem dat klager zijn diploma niet zou halen. De Commissie kan niet vaststellen welke informatie de contactpersoon op de locatie B over dit traject heeft verstrekt, maar vaststaat dat de moeder van klager kort daarna een gesprek heeft gevoerd met de coach van klager en verweester F. In dit gesprek heeft verweester duidelijk gemaakt dat het extraneustraject niet tot de mogelijkheden behoorde omdat klager niet het gehele reguliere examentraject heeft doorlopen en bovendien de beroepspraktijkvorming niet met een voldoende heeft afgerond. Gebleken is dus dat verweester op korte termijn is ingegaan op het verzoek van klager om hem te informeren over de (on)mogelijkheden van het extraneustraject. De Commissie stelt vast dat met klager afspraken zijn gemaakt over het volgen van de opleiding tot verkoopspecialist niveau 3. Klager wist dat onvoldoende aanwezigheid en onvoldoende resultaten zouden leiden tot beëindiging van de onderwijsovereenkomst. Ter zitting is vastgesteld dat klager in ieder geval één van de twee door het G in december 2014 en maart 2015 verzonden c-brieven heeft ontvangen. Verweerders hebben aangevoerd dat de coach met elke leerling die een c-brief gaat krijgen eerst een gesprek voert. Klager heeft dit niet weersproken. Als klager eerder had willen praten over andere oplossingen had hij daarover het gesprek kunnen voeren nadat hij kennis had genomen van het bericht dat zijn studie gevaar liep. Het is niet gebleken dat klager hierover contact heeft opgenomen met verweerders. Het valt verweerder dan ook niet te verwijten dat er niet tijdig is gesproken over het vinden van een oplossing voor het behalen van het diploma. De klacht dat verweerder klager niet tijdig heeft geïnformeerd over het extraneustraject en niet heeft overlegd over een oplossing voor het probleem dat klager zijn diploma niet zou halen is daarom ongegrond.



Klager heeft de klacht dat niet alle cijfers verwerkt zijn en dat een aantal toetsen niet is afgenomen of beoordeeld, niet kunnen onderbouwen. Verweerders hebben de klacht weersproken. Het is aan de klagende partij om een ingediende klacht aannemelijk te maken. Op grond van de stukken en de inbreng van klager ter zitting is klager daarin naar het oordeel van de Commissie niet geslaagd. Daarom is niet aannemelijk geworden dat verweerder te verwijten valt dat toetsen niet zijn afgenomen en/of beoordeeld. In dit verband overweegt de Commissie dat aanwezigheid op school een voorwaarde is om zaken makkelijker te kunnen regelen en om geïnformeerd te zijn over de examenplanning. De afwezigheid van klager op school is ook door verweerders in de stukken en ter zitting ingebracht. Verweerder heeft daarbij gedetailleerd onderbouwd waaruit het verzuim van klager bestond. Daarmee heeft verweerder aannemelijk gemaakt en is door klager in onvoldoende mate weersproken dat sprake was van aanzienlijk verzuim door klager. De Commissie overweegt dat klager door zo weinig op school aanwezig te zijn de kans heeft vergroot informatie te missen over de examenplanning.

Over de klacht dat het College van Bestuur te laat is overgegaan tot behandeling van de klacht overweegt de Commissie dat is gebleken dat de klacht in de zomervakantie is ingediend op 29 juli 2015. De zomervakantie van de school was van 13 juli tot en met 21 augustus 2015. Verweerder heeft op 27 augustus 2015 de ontvangst van de klacht bevestigd en de klacht in behandeling genomen. Het opstarten van een school na de zomervakantie is een drukke periode. Daarom oordeelt de Commissie een termijn van ruim twee weken voor het maken van een afspraak nadat de klacht in behandeling is genomen redelijk.

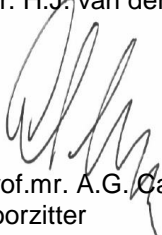
4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE


De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht op alle onderdelen ongegrond is.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om aanbevelingen te doen.

Aldus gedaan te Utrecht op 22 februari 2016 door prof.mr. A.G. Castermans, voorzitter, drs. C.T.M. Jaartsveld en drs. L.F.P. Niessen, leden, in aanwezigheid van mr. H.J. van der Ende, secretaris.


prof.mr. A.G. Castermans
voorzitter


mr. H.J. van der Ende
secretaris