



SAMENVATTING

105665 - Klacht over verkeerde informatie over herkansing en over uitschrijven student; BVE

Een student klaagt erover dat de mentor haar verkeerde heeft geïnformeerd over de onderdelen die zij moest herkansen. Daarnaast klaagt zij erover dat de opleiding haar heeft uitgeschreven terwijl zij wel alle lessen heeft gevolgd.

Aannemelijk en niet weersproken is dat de mentor klaagster al vroeg heeft gemeld dat zij een bepaald vak moest herkansen en klaagster heeft aangeraden contact op te nemen met de betreffende docent. Op een later tijdstip heeft de mentor klaagster wederom gemeld welke onderdelen zij diende te herkansen en ook toen heeft hij klaagster verwezen naar de docent. Klaagster heeft pas op het laatste moment de docent benaderd voor meer informatie over de te maken herkansing. Alles overziend moet worden geoordeeld dat niet aannemelijk is geworden dat de mentor klaagster verkeerd heeft voorgelicht over de te herkansen onderdelen.

Het uitschrijven van een student is de uiterste maatregel die een instelling kan nemen indien een student de afspraken uit een onderwijscontract niet nakomt. Voldoende is vast komen te staan dat klaagster veelvuldig heeft verzuimd. Ook is voldoende gebleken dat verschillende medewerkers van de opleiding dikwijls gecommuniceerd hebben met klaagster over de zorgen van de opleiding en de mogelijke consequenties voor de verdere studievoortgang. Uit het verzuimoverzicht blijkt daarnaast dat klaagster na de laatste waarschuwing wederom enkele malen heeft verzuimd. De opleiding heeft in redelijkheid kunnen beslissen klaagster uit te schrijven. Klacht ongegrond.

ADVIES

inzake de klacht van:

mevrouw A te B, voormalig student van de opleiding Vormgever Ruimtelijke Presentatie en Communicatie (RPC) van het mbo C te D, verder te noemen klaagster

tegen

- de heer E, docent van C en de mentor van klaagster
- de heer F, teamleider leerjaar 1 afdeling RPC, verder te noemen verweerders

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 14 januari 2013, ingekomen op 17 januari 2013, heeft klaagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Mevrouw A klaagt erover dat:

- de instelling haar aan het eind van het studiejaar 2011-2012 foutief heeft geïnformeerd over haar herkansingen;
- de instelling haar in december 2012 ten onrechte en op onjuiste gronden heeft uitgeschreven.

Bij brief van 17 januari 2013 heeft de Commissie het College van Bestuur van C de mogelijkheid geboden de klacht eerst intern te behandelen. Het College van Bestuur heeft de Commissie bij brief van 31 januari 2013 schriftelijke informatie over de klacht verstrekt en daarbij meegedeeld de klacht



niet gegrond te achten. Op 15 februari 2013 heeft het College van Bestuur zijn eerdere reactie aangevuld. Bij brief van 1 maart 2013 heeft klagster de Commissie laten weten het niet eens te zijn met de conclusie van het College van Bestuur.

De Commissie heeft verweerders op 5 maart 2013 verzocht een verweerschrift in te dienen. Op 25 maart 2013 heeft de Commissie van beide verweerders een verweerschrift ontvangen. De teamleider heeft op 27 maart 2013 nadere stukken ingediend.

Alle stukken zijn over en weer in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 3 april 2013 te Utrecht.

Klaagster is zonder bericht van afmelding niet ter zitting verschenen.

Verweerders waren in persoon aanwezig, vergezeld van de heer G, voorzitter van het College van Bestuur, als informant.

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

Klaagster, 20 jaar oud, is in het studiejaar 2011-2012 begonnen met een opleiding bij C. Zij is dat studiejaar veel afwezig geweest. Per brief van 13 maart 2012 heeft de mentor klagster schriftelijk gewaarschuwd dat de mate van haar geoorloofd verzuim zorgwekkend was en dat dit vervelende gevolgen kon hebben voor de verdere voortgang van de studie.

Op 17 april 2012 heeft de mentor een gesprek met klagster gehad, waarin hij haar onder andere heeft gemeld dat zij een onvoldoende had voor het vak Vormgever Productpresentatie (VPP).

Klaagster diende dit te herkansen aan het eind van het (tweede) semester. Tijdens een gesprek op 22 juni 2012 heeft de mentor klagster verteld welke onderdelen zij moet herkansen. Dat heeft hij herhaald in een telefoongesprek met klagster op 25 juni 2012. Klaagster heeft haar herkansingen niet allemaal succesvol afgesloten en heeft aan het eind van het jaar een bindend negatief studieadvies gekregen. Omdat klagster wel het eerste jaar over mocht doen is zij in studiejaar 2012-2013 weer met het eerste leerjaar gestart. In dit studiejaar geldt de regel dat een student maximaal 20% van de lessen afwezig mag zijn. Is een leerling meer afwezig dan kan deze een negatief studieadvies krijgen. Klaagster heeft het eerste semester veel geoorloofd (ziekte) en ongeoorloofd verzuimd.

Op 18 september 2012 heeft de mentor een gesprek met klagster gehad over haar afwezigheid en over het aannemen van een meer gemotiveerde werkhouding. Op 9 oktober 2012 heeft klagster over dezelfde zaken een gesprek gehad met de teamleider en de decaan.

Op 13 november 2012 heeft de opleiding klagster een brief gestuurd waarin is meegedeeld dat zij sinds de start van het schooljaar 44% van de lessen heeft verzuimd. Zij is daarbij gewezen op de mogelijke gevolgen van het verzuim.

Op 23 november 2012 is bij de beoordeling van een praktijkvak geconstateerd dat klagster een werkstuk dat zij in studiejaar 2011-2012 had gemaakt, opnieuw heeft ingeleverd. De opleiding heeft dit aangemerkt als fraude. De mentor en de teamleider hebben die dag een gesprek met klagster gehad.

Op 26 november 2012 heeft de teamleider klagster een brief geschreven waarin hij de incidenten van de afgelopen periode heeft opgesomd en haar heeft meegedeeld dat zij bij een volgende ongeoorloofde absentie, onjuiste werkhouding of fraude per direct zal worden uitgeschreven. In de eerste weken van december 2012 is klagster enkele malen afwezig en te laat geweest.

Op 14 december 2012 hebben de teamleider en de opleidingsmanager besloten dat klagster wordt verwijderd omdat haar houding niet bleek te zijn verbeterd. De decaan heeft klagster op 17 december 2012 schriftelijk uitgenodigd voor een uitschrijvingsgesprek en heeft haar in dat kader verzocht voor 20 december 2012 telefonisch contact met hem op te nemen. Klaagster heeft niet voor



deze datum contact opgenomen en op 21 december 2012 heeft de opleiding klaagster schriftelijk meegedeeld dat zij per 20 december 2012 is uitgeschreven als student.

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Klaagster is niet ter zitting verschenen.

In zijn algemeenheid is de Commissie van oordeel dat iemand die een klacht indient zich vervolgens wel dient te conformeren aan de regels die voor de betreffende klachtenprocedure zijn opgesteld en zich niet aan de verantwoordelijkheden dient te onttrekken die het gebruik van de klachtenregeling op hem legt. Eén van die verantwoordelijkheden is om de Commissie gelegenheid te bieden vragen te stellen en de wederpartij gelegenheid te bieden te reageren op hetgeen naar voren is gebracht. De Commissie heeft de ervaring dat een mondelinge behandeling een waardevolle bijdrage kan leveren aan het nader tot elkaar brengen van partijen, het kweken van begrip en het ophelderen van punten die nog onduidelijk zijn in de klacht. De Commissie betreurt het dan ook dat klaagster ervoor heeft gekozen niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn.

Wat betreft de klacht over de foutieve informatie over de herkansingen overweegt de Commissie dat aannemelijk en niet weersproken is dat de mentor klaagster al in april 2012 heeft gemeld dat zij het vak VPP moest herkansen en klaagster heeft aangeraden contact op te nemen met de docent VPP. Op 22 juni 2012 heeft de mentor klaagster wederom gemeld welke onderdelen zij diende te herkansen en ook toen heeft hij klaagster verwezen naar de docent. Uit de ter zitting door de teamleider voorgelezen e-mail van klaagster blijkt dat klaagster pas op het laatste moment de docent heeft benaderd voor meer informatie over de te maken herkansing. De mentor heeft verklaard in de gesprekken de correcte informatie over de herkansingen te hebben gegeven.

Alles overziend moet worden geoordeeld dat niet aannemelijk is geworden dat de mentor klaagster verkeerd heeft voorgelicht over de te herkansen onderdelen. De klacht is op dit punt ongegrond.

Wat betreft de klacht dat klaagster ten onrechte en op onjuiste gronden is uitgeschreven, overweegt de Commissie dat klaagster heeft gesteld dat zij alle lessen heeft gevolgd. De Commissie stelt dienaangaande vast dat verweerders een gedetailleerd verzuimoverzicht hebben overgelegd waaruit blijkt dat klaagster in het schooljaar 2012-2013 regelmatig afwezig is geweest. Daarnaast hebben verweerders afschriften overgelegd van brieven die de opleiding aan klaagster heeft gestuurd, waarin zorgen worden geuit over verzuim en werkhouding. In een aantal van deze brieven is klaagster ook op de mogelijke gevolgen van dit gedrag gewezen.

De Commissie overweegt dat het uitschrijven van een student de uiterste maatregel is die een instelling kan nemen indien een student de afspraken uit een onderwijscontract niet nakomt. In het onderhavige geval is voldoende vast komen te staan dat klaagster zowel het eerste jaar dat ze de opleiding volgde als het huidige schooljaar, waarin zij opnieuw het programma van het eerste jaar volgde, veelvuldig heeft verzuimd. Zo was er op 13 november 2012 sprake van 44% verzuim. Ook is voldoende gebleken dat verschillende medewerkers van de opleiding dikwijls gecommuniceerd hebben met klaagster over de zorgen van de opleiding en de mogelijke consequenties voor de verdere studievoortgang. Uit het verzuimoverzicht is daarnaast gebleken dat klaagster na de laatste waarschuwing van 26 november 2012 wederom enkele malen heeft verzuimd. Op grond van bovenstaande overwegingen komt de Commissie tot het oordeel dat de opleiding in redelijkheid heeft kunnen beslissen klaagster uit te schrijven. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

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



Onderwijsgeschillen

**Landelijke
Klachtencommissie
Onderwijs**

Aldus gedaan te Utrecht op 23 april 2013 door prof.mr. A.G. Castermans, voorzitter, drs. M.H.W.C. Voeten en drs. D. Zwarts, leden, in aanwezigheid van drs. J. van Velzen, secretaris.

prof.mr. A.G. Castermans
voorzitter

drs. J. van Velzen
secretaris