



# DEELNEMERSSTATUUT

**Kenmerk document:** Deelnemersstatuut

**Versie:** 2.3

**Vastgesteld door het bevoegd gezag van IVIO-Opleidingen op:** oktober 2017

**Van:** IVIO-Opleidingen, management

**Voor:** deelnemers/management/trainers/vrijwilligers

**Doelstelling document:** Vastleggen van rechten en plichten m.b.t. onderwijs Incl. klachtenregeling.



## Voorwoord

Dit deelnemersstatuut beschrijft de algemene rechten en plichten van de deelnemers die staan ingeschreven in een opleiding Nederlandse taal of rekenen, gericht op alfabetisering.

Dit statuut is van belang voor de deelnemers maar ook voor de medewerkers en directie van IVIO-Opleidingen.

Dit statuut is een wettelijk verplicht document en heeft een relatie met de cursusovereenkomst, de studiegids en het examenreglement van IVIO-Opleidingen.

Namens IVIO-Opleidingen,

Gerdien Breunesse  
Manager



## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>2</b>
<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>	<b>4</b>
ARTIKEL 1.1 - BEGRIPPEN.....	4
ARTIKEL 1.2 - TOTSTANDKOMING DEELNEMERSSTATUUT.....	5
ARTIKEL 1.3 - GELDIGHEIDSDUUR .....	5
ARTIKEL 1.4 - TOEPASSING.....	5
<b>2. HET ONDERWIJS .....</b>	<b>6</b>
ARTIKEL 2.1 - TOELATING.....	6
ARTIKEL 2.2 - INHOUD EN KWALITEIT VAN HET ONDERWIJS .....	6
ARTIKEL 2.3 – AANGEPAST ARRANGEMENT I.V.M. HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE.....	7
ARTIKEL 2.4 - STUDIELAST.....	7
ARTIKEL 2.5 - OPLEIDINGSKOSTEN .....	7
ARTIKEL 2.6 - TOETSING EN BEOORDELING .....	7
<b>3. GEDRAGSREGELS EN MAATREGELEN .....</b>	<b>8</b>
ARTIKEL 3.1 - GEDRAGSREGELS EN ORDE.....	8
ARTIKEL 3.2 - SCHORSING EN VERWIJDERING .....	8
ARTIKEL 3.3 - VERTROUWENSPERSOON .....	9
<b>4. KLACHTENREGELING IVIO-OPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</b>
ARTIKEL 4.1 - DEFINITIES .....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
ARTIKEL 4.2. - VOORWAARDEN.....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
ARTIKEL 4.3. - GEEN VERPLICHTING TOT AFHANDELING KLACHT .....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
ARTIKEL 4.4. - KLACHTBEHANDELING .....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
ARTIKEL 4.5. - ADMINISTRATIE.....	<b>FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.</b>
<b>5. AANSPRAKELIJKHEID .....</b>	<b>12</b>
<b>6. SLOTBEPALING .....</b>	<b>13</b>



## 1. Algemene bepalingen

### *Artikel 1.1 - Begrippen*

- Beroep

Protest tegen een beslissing die genomen is door IVIO-Opleidingen.

- Bevoegd gezag

De directie of manager van IVIO-Opleidingen

- Deelnemer

Iemand die ingeschreven staat bij IVIO-Opleidingen en deelneemt aan één van de opleidingen die IVIO-Opleidingen verzorgt.

- Cursusovereenkomst

Een overeenkomst getekend tussen de deelnemer en IVIO-Opleidingen waarin de rechten en plichten beschreven zijn tijdens de cursusperiode.

- Deelnemersstatuut

Een document waarin de rechten en plichten van de deelnemer, die deelneemt aan een opleiding van IVIO-Opleidingen, beschreven staan. De Wet Educatie en Beroepsonderwijs verplicht een deelnemersstatuut.

- Directie

De directie van IVIO-Opleidingen. Wettelijk is dit het 'bevoegd gezag'

- Trainer

Een bevoegd medewerker die namens IVIO-Opleidingen het onderwijs verzorgt.

-Examenreglement

Het reglement waarin regels aangaande de examens bij IVIO-Opleidingen staan beschreven.

- Klachtencommissie

De commissie binnen IVIO-Opleidingen die klachten, in de vorm van conflicten aangaande feitelijke beslissingen, behandelt.

- Medewerkers

Alle personen in dienst van IVIO-Opleidingen, dan wel personen die namens IVIO-Opleidingen handelen.

- Schorsing

Een straf die inhoudt dat de deelnemer tijdelijk geen onderwijs mag volgen bij IVIO-Opleidingen.



#### *Artikel 1.2 - Totstandkoming deelnemersstatuut*

- Het deelnemersstatuut wordt vastgesteld door de directie van IVIO-Opleidingen.
- Het deelnemersstatuut kan gewijzigd worden door de directie van IVIO-Opleidingen.

#### *Artikel 1.3 - Geldigheidsduur*

- Het deelnemersstatuut wordt voor een periode van drie jaar vastgesteld en treedt in werking op 1 maart 2016.
- Het deelnemersstatuut kan tussentijds gewijzigd worden door de directie van IVIO-Opleidingen.

#### *Artikel 1.4 - Toepassing*

Het deelnemersstatuut is bindend voor deelnemers die staan ingeschreven in een van de onderstaande opleidingen.

Code	Omschrijving
5601	Nederlandse taal, alfabetisering 1F
5602	Rekenen, alfabetisering 1F
5603	Nederlandse taal, ingang beroepsonderwijs 2F
5604	Rekenen, ingang beroepsonderwijs 2F
5621	Nederlands als tweede taal, basisniveau Nederlandse taal A1
5622	Nederlands als tweede taal, basisniveau Nederlandse taal A2
5631	Nederlands als tweede taal, alfabetisering Alfa A
5632	Nederlands als tweede taal, alfabetisering Alfa B
5633	Nederlands als tweede taal, alfabetisering Alfa C

Daarnaast is dit deelnemersstatuut bindend voor:

- Medewerkers van IVIO-Opleidingen;
- Personen (traineren/trainers) die namens IVIO-Opleidingen handelen;
- Directie van IVIO-Opleidingen.



## 2. Het onderwijs

### *Artikel 2.1 - Toelating*

- De opleidingen van IVIO-Opleidingen zijn bedoeld voor deelnemers die een cursus Nederlandse taal en rekenen, gericht op alfabetisering en op het ingangsniveau van het beroepsonderwijs volgen, zoals bedoeld in Titel 3, De educatie, artikel 7.3.1. lid 1b van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
- In het IVIO studiegids staan de leerdoelen per opleiding beschreven.
- Bij iedere opleiding die IVIO-Opleidingen aanbiedt vindt er, als onderdeel van de zorgplicht, met elke deelnemer een intakegesprek plaats.
- Op basis van de resultaten van intake wordt besloten of en in welke opleiding de deelnemer wordt geplaatst.
- De directie van IVIO zorgt ervoor dat de deelnemer voldoende geïnformeerd wordt over de gang van zaken met betrekking tot de toelating.
- Indien de directie een deelnemer weigert toe te laten wordt dit schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar gemaakt aan de deelnemer. Hierin wordt kenbaar gemaakt dat om herziening van het besluit kan worden gevraagd.
- De deelnemer heeft de mogelijkheid om binnen 20 werkdagen nadat de weigering tot toelating is ontvangen, de directie van IVIO-Opleidingen schriftelijk om herziening van het besluit te vragen. De directie neemt binnen 20 werkdagen nadat het verzoek tot herziening is ontvangen, een beslissing. Deze beslissing wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de deelnemer.
- IVIO-Opleidingen zal een deelnemer met een chronische ziekte of handicap zo goed mogelijk faciliteren, zodat de opleiding met succes afgerond kan worden.
- Indien een deelnemer zich wil inschrijven voor een opleiding van IVIO-Opleidingen, dient hij/zij zich aan te melden bij IVIO-Opleidingen.
- Inschrijvingen kunnen ook via gemeenten worden aangemeld.
- Aan de inschrijving van een opleiding ligt een cursusovereenkomst tussen IVIO-Opleidingen en de deelnemer ten grondslag. In deze overeenkomst worden de rechten en plichten van betrokken partijen geregeld.

### *Artikel 2.2 - Inhoud en kwaliteit van het onderwijs*

- De inhoud van het onderwijs staat beschreven in de studiegids van IVIO-Opleidingen. De deelnemer heeft het recht om de gehanteerde studiegids in te zien en te ontvangen.
- De inhoud van elke opleiding sluit aan op de 'Regeling eindtermen educatie 2013'.
- De deelnemer volgt het onderwijs zoals is vastgelegd in de cursusovereenkomst. De deelnemer heeft recht op goed onderwijs en passende begeleiding.
- IVIO-Opleidingen draagt zorg voor een goede organisatie en kwaliteit van het onderwijsprogramma en de examinering.
- IVIO-Opleidingen draagt zorg voor een volledige en tijdige informatie over het onderwijsprogramma en de examens.
- De trainers en andere medewerkers van IVIO-Opleidingen handelen volgens de in de cursusovereenkomst en studiegids beschreven eisen en afspraken.



### *Artikel 2.3 – Aangepast arrangement i.v.m. handicap of chronische ziekte*

- Voor gehandicapte en chronisch zieke deelnemers zal, waar mogelijk, de uitvoering van de onderwijsleeractiviteiten worden aangepast. Afspraken hierover worden vastgelegd in een bijlage bij de cursusovereenkomst.
- De wijze en de vorm van examinering kan op verzoek van de gehandicapte of chronisch zieke deelnemer aangepast worden, met inachtneming van de eindtermen, zolang het examen inhoudelijk gelijkwaardig blijft aan dat van andere deelnemers. Deze aanpassingen worden voor aanvang van het examen vastgelegd door de examencommissie en vastgelegd in een bijlage bij de cursusovereenkomst.

### *Artikel 2.4 - Studielast*

- IVIO-Opleidingen biedt opleidingen Nederlandse taal en rekenen aan, gericht op alfabetisering en het ingangsniveau van het beroepsonderwijs.
- De aangeboden opleidingen voldoen aan de wettelijke eisen zoals beschreven in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
- De studielasturen per opleiding zijn vastgelegd in de studiegids.
- De studielast wordt uitgedrukt in begeleide uren (lesuren) en onbegeleide uren (huiswerkuren).
- De deelnemer is verplicht om door de trainer opgedragen opdrachten en huiswerk, in welke vorm dan ook, te verrichten en eventueel in te leveren opdrachten op de afgesproken tijd in te leveren.
- De deelnemer heeft recht op mondelinge of schriftelijke feedback op het gemaakte huiswerk.
- IVIO-Opleidingen streeft naar een studielast die zo goed mogelijk verdeeld is over de cursusduur.

### *Artikel 2.5 - Opleidingskosten*

- De directie van IVIO-Opleidingen informeert de deelnemer en/of de opdrachtgever schriftelijk over de opleidingskosten. Hierover is in de cursusovereenkomst een apart lid opgenomen.
- In de cursusovereenkomst, die de rechten en plichten van betrokken partijen regelt, staat beschreven welke kosten er aan de opleiding verbonden zijn.

### *Artikel 2.6 - Toetsing en beoordeling*

- Bepalingen omtrent toetsing en beoordeling zijn geregeld in het examenreglement van de opleiding.
- Bij de afname van toetsen hebben de examinator of surveillanten het recht om de deelnemer om legitimatie te vragen, zodat vastgesteld kan worden dat de juiste deelnemer aanwezig zijn.
- De deelnemer ontvangt uiterlijk dertig werkdagen na het plaatsvinden van de toets of examen zijn/haar resultaat op mondelinge of schriftelijke wijze.
- De deelnemer heeft het recht om een klacht in te dienen ten aanzien van de beoordeling. De bezwaarprocedure staat beschreven in het examenreglement.
- De deelnemer heeft gedurende tien dagen na de beoordeling recht op bespreking van het resultaat.



### 3. Gedragsregels en maatregelen

#### *Artikel 3.1 - Gedragsregels en orde*

- Er wordt door IVIO-Opleidingen gestreefd naar een sfeer met wederzijds respect, persoonlijke ontwikkeling, openheid, vertrouwen, samenwerken en verantwoordelijkheidsgevoel.
- De deelnemer respecteert de visie en doelstellingen van IVIO-Opleidingen en houdt hier rekening mee in zijn/haar gedrag.
- Deelnemers en medewerkers van IVIO-Opleidingen gaan onderling respectvol met elkaar en elkaars eigendommen om.
- Op verzoek van de trainer is de deelnemer verplicht zijn/haar identiteitsbewijs te tonen.
- Zowel kandidaten als medewerkers zijn verplicht zich te houden aan regels die gelden binnen de instelling en mogen elkaar hierop wijzen.
- Voor alle betrokkenen binnen IVIO-Opleidingen is bekend welke gedragsregels, rechten en plichten en omgangsvormen gelden. Tevens zijn de klachtenregeling en beroepsprocedures bekend.
- Tijdens onderwijstijd is het voor de deelnemer niet toegestaan alcohol te nuttigen en/of drugs te gebruiken, dan wel te verhandelen.
- Incidenten tijdens lessen van IVIO-Opleidingen worden geregistreerd en van strafbare feiten wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.
- Er wordt actief opgetreden tegen discriminatie, pesten, bedreigen, et cetera. Ook indien dergelijk gedrag zich via het internet openbaart. Het dragen van discriminerende symbolen wordt actief bestreden.
- Deelnemers en trainers/medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek. Er geldt een rookverbod voor alle ruimten waar deelnemers en/of medewerkers kunnen komen, met uitzondering van de aangewezen rookruimtes.
- Van deelnemers en medewerkers wordt verwacht dat men zijn/haar eigen afval opruimt.
- Het gebruik van mobiele telefoons en opname- en geluidsapparatuur is tijdens de lessen van IVIO-Opleidingen niet toegestaan, indien de trainer hier bezwaar tegen heeft.
- De ICT-voorzieningen voor de deelnemers zijn alleen voor opleidingsactiviteiten. Indien daar aanleiding voor is, is IVIO-Opleidingen bevoegd hierop controles uit te voeren.

#### *Artikel 3.2 - Schorsing en verwijdering*

- Schorsing van de deelnemer kan ingezet worden als dringende ordemaatregel. Bij een schorsing kan de deelnemer de toegang tot de onderwijslocatie worden onttrokken.
- Een schorsing duurt maximaal twee cursusdagen. Een besluit tot schorsing wordt schriftelijk bevestigd onder vermelding van de duur. Dit besluit kan alleen worden genomen door directie van IVIO-Opleidingen.
- De deelnemer kan van IVIO-Opleidingen worden verwijderd, indien hij/zij:
  - a. met regelmaat de voorschriften van IVIO-Opleidingen overtreedt, nadat hij/zij reeds schriftelijk is gewaarschuwd en is gewezen op de mogelijke consequenties van zijn/haar handelen of nalaten;
  - b. zich schuldig heeft gemaakt aan ernstig wangedrag.

#### Procedure verwijdering deelnemer

- a. De definitieve verwijdering wordt de deelnemer gemotiveerd medegedeeld bij aangetekend schrijven medegedeeld.





- b. De deelnemer wordt in de gelegenheid gesteld binnen vijf werkdagen na dagtekening van het voornemen tot definitieve verwijdering, zijn/haar reactie daarop schriftelijk aan IVIO-Opleidingen kenbaar te maken. De deelnemer kan zich laten bijstaan door een raadsman.
- c. IVIO-Opleidingen kan de deelnemer gedurende de procedure tot verwijdering van de deelnemer de toegang tot IVIO-Opleidingen ontzeggen.

#### *Artikel 3.3 - Vertrouwenspersoon*

IVIO-Opleidingen 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. De vertrouwenspersoon is: mevrouw Joke Bloos, Bolderweg 2 1332 AT Almere, telefoon: 0320-286969.



## 4. Klachtenregeling IVIO-Opleidingen

IVIO-Opleidingen beschikt over een klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit minimaal twee leden en een onafhankelijke voorzitter. Er is een aanstellingsreglement beschikbaar dat de benoeming van leden en voorzitter regelt.

Klachten over examinering vallen onder de verantwoordelijkheid van de commissie van beroep examinering. In het examenreglement is hier een beschrijving over opgenomen.

### *Artikel 4.1 - Definities*

In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een schriftelijke melding, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van IVIO-Opleidingen dan wel een door IVIO-Opleidingen ingeschakelde derde.

### *Artikel 4.2. - Voorwaarden*

- Iedere belanghebbende binnen een door IVIO-Opleidingen uit te voeren opleiding heeft het recht om een klacht in te dienen.
- De klacht kan worden ingediend nadat belanghebbende en projectmedewerker van IVIO-Opleidingen niet tot een oplossing zijn gekomen.
- De klacht wordt schriftelijk ingediend. IVIO-Opleidingen heeft een formulier opgesteld voor de indiening van klachten. Dit kan telefonisch of schriftelijk mail/brief worden opgevraagd. De klachtencoördinator van IVIO-Opleidingen ontvangt de klacht. Een schriftelijke klacht wordt gestuurd naar IVIO-Opleidingen, Postbus 1449, 1300 BK Almere of naar opleidingen@ivio.nl.
- Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd.

Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. naam en adres van de klager;
- b. de datum van de melding;
- c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt;
- d. het onderwerp van de klacht.

### *Artikel 4.3. - Geen verplichting tot afhandeling klacht*

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. het een feit betreft waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van IVIO-Opleidingen. Indien hiervan sprake is zal de klachtencoördinator deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.



#### *Artikel 4.4. - Klachtbehandeling*

- De klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is een onafhankelijke werknemer van IVIO-Opleidingen.
- De klachtencoördinator bepaalt de aard van de klacht: betrouwbaarheid, deskundigheid, invoelend vermogen, klantvriendelijkheid, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid, intimidatie, discriminatie, discretie, overig.
- Na ontvangst van de klacht zendt de klachtencoördinator binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- De klachtencoördinator kan direct een voorstel tot afhandeling doen of de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- Indien de klager zich niet kan vinden in het voorstel van de klachtencoördinator, dan kan klager eisen dat de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen.
- De klachtencommissie stelt de klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

De klager mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 14 dagen aan zowel de klager alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klachtencommissie:

- a. handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht;
- b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de klager.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Een afschrift hiervan wordt aan de klachtencoördinator gezonden.

Indien partijen onderling niet tot een oplossing komen of de klager niet tevreden is met de oplossing van de klacht, kan de klager tegen vergoeding de klacht voorleggen aan de College van Arbitrage van Blik op Werk. De klachtenlijn van Blik op werk is bereikbaar op telefoonnummer 030-3030645 en op het emailadres [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl)

#### *Artikel 4.5. - Administratie*

- Van iedere klacht wordt een apart dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- Er wordt eens per maand klachtenrapportage gedaan tijdens het management review door de klachtencoördinator aan de directie van:
  - a. het aantal klachten;
  - b. de aard van de klachten;
  - c. beoordeling van de ingediende klachten;
  - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.
- Dit verslag wordt vastgelegd in de maandrapportage.
- Eens per kwartaal of zoals overeengekomen wordt bovengenoemd klachtenrapportage aan de verantwoordelijke opdrachtgever verstrekt.



## 5. Aansprakelijkheid

- Bij het door IVIO-Opleidingen niet (behoorlijk) nakomen van afspraken zoals vastgelegd in de cursusovereenkomst of deelnemersstatuut, is IVIO-Opleidingen aansprakelijk voor maximaal het les- of cursusgeld van de betreffende cursus.
- IVIO-Opleidingen is niet aansprakelijk voor schade die de kandidaat lijdt door verwijdering; de kandidaat heeft dan ook geen recht op terugbetaling van de door hem/haar reeds betaalde kosten voor de opleiding.
- IVIO-Opleidingen is niet aansprakelijk voor diefstal, verduistering, verlies en/of beschadiging van eigendommen van de kandidaat, behalve als er sprake is van verwijtbare opzet en/of grove schuld.



## 6. Slotbepaling

- In gevallen waarin dit deelnemersstatuut niet voorziet beslist de directie van IVIO-Opleidingen.
- De werking van dit deelnemersstatuut wordt jaarlijks geëvalueerd.

### Adressen en gegevens

Bevoegd gezag IVIO-Opleidingen  
Postbus 1449  
1300 BK Almere

Gerdien Breunesse  
Bolderweg 2  
1332 AT Almere  
Email: [gerdien.breunesse@ivio.nl](mailto:gerdien.breunesse@ivio.nl)  
Telefoon: 0320-229900

Vertrouwenspersoon  
Mevrouw J. Bloos  
Bolderweg 2  
1332 AT Almere

Klachtencommissie onderwijs  
Voorzitter: Mevr. J. Stoltz  
Lid 1/plv voorzitter: Mevrouw. K. Ter Veen  
Lid 2: Dhr. M. Zwartjes