

OER

(Onderwijs- en Examenregeling 2015-2016)



Facilitair medewerker niveau 2

Opleiding: Facilitair Medewerker
Crebonummer: 95751

KBB: SBB

Niveau: 2
Leerweg: BBL

Opleidingsduur: 1 jaar 2015-2016
Cohort: 2015-2016

In een cohortaanduiding zijn startjaar en duur van de opleiding verwerkt.
Indien zich tijdens de opleiding veranderingen voordoen, wordt deze opleidingsgids tussentijds aangepast.

Versie	Datum	Omschrijving	Door
1.1	20-09-2015	Aanpassing 0.1 nvt	G. Merx

Datum: september 2015
Auteur(s): G. Merx
Versie: 1.0

Inhoud

1.	De opleiding	3
1.1.	Wat doet een medewerker facilitaire dienstverlening	3
1.2.	Inhoud van de beroepsopleiding	3
2.	Het onderwijsprogramma	5
2.1.	Drie programma's	5
2.1.1.	<i>Het onderwijsprogramma</i>	5
2.1.2.	<i>Het loopbaanprogramma</i>	
	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
2.1.3.	<i>Opleidingsprogramma</i>	7
2.2.	Ontwikkelingsgerichte beoordeling	7
2.3.	Studiepunten	7
2.4.	Beroepspraktijkvorming	9
3.	Examinering binnen de opleiding	10
3.1.	Examinering	10
3.1.1.	<i>Het examenprogramma generieke onderdelen</i>	
	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
3.1.2.	<i>Het examenprogramma beroeps specifieke onderdelen</i>	
	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
3.1.3.	<i>Het examenprogramma loopbaan en burgerschap onderdelen</i>	
	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
3.2.	Vormen van examens	11
3.3.	Plaats examinering	11
3.4.	Landelijke eisen gesteld aan Nederlandse taal, rekenen en Engels	11
3.5.	Regelingen m.b.t. examens	11
3.6.	Veel voorkomende vrijstellingen	11
4.	Wanneer krijg je jouw diploma?	12
5.	Bijlagen	13
5.1.	Overzicht studie-urenbelasting en begeleide onderwijstijd	13
5.2.	Kalender met overzicht onderwijsperiodes	14
5.3.	Klachten regelingen Summa College	14

1. De opleiding

1.1. Wat doet een medewerker facilitaire dienstverlening

De beroepsopleiding die je volgt is gebaseerd op een landelijk geldend kwalificatiedossier. Hierin is beschreven wat je allemaal moet weten en kunnen om het beroep, waarvoor je opgeleid wordt, goed te kunnen uitvoeren.

Facilitaire dienstverleners,

Als Facilitaire medewerker voer je ondersteunende werkzaamheden uit. Zo houd je je bezig met het uitvoeren van hospitality werkzaamheden, het verzorgen van eenvoudige gerechten en dranken, het uitvoeren van post en reproactiviteiten, het onderhouden van de voorraad en het verrichten van schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden.

1.2. Inhoud van de beroepsopleiding

In een beroepsopleiding heb je te maken met kerntaken, werkprocessen en competenties. De onderdelen van het beroep zijn beschreven in het kwalificatiedossier als activiteiten die we werkprocessen noemen. Een aantal werkprocessen met een zekere mate van samenhang noemen we een kerntaak. Het kwalificatiedossier kun je vinden op <http://www.kwalificatiesmbo.nl/>.

Een overzicht van de kerntaken en werkprocessen die van toepassing zijn op het beroep zijn gegeven op pagina 5 van dit document.

Om de kerntaken en werkprocessen goed uit te kunnen voeren moet je beschikken over competenties. Voorbeelden van competenties zijn: 'samenwerken en overleggen', 'plannen en organiseren' en 'instructies en procedures opvolgen'.

Het beheersen van de activiteiten uit een kerntaak noemen we competent zijn. Dit houdt in dat je in het beroepsdeel voldoende kennis hebt opgedaan, je de vaardigheden die een onderdeel zijn van het beroep beheerst en dat je een beroepshouding hebt laten zien die bij deze activiteiten als wenselijk gedrag zijn.

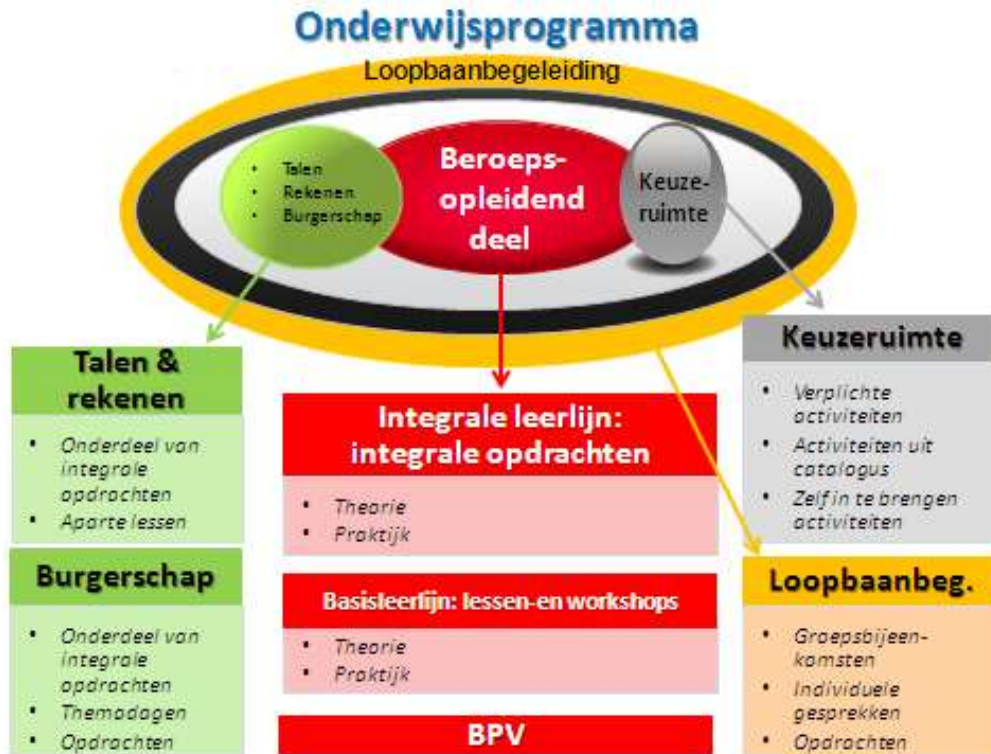
Naast de beroepsopleiding moet jij ook voldoen aan landelijke eisen die gesteld worden aan:

- Nederlands
- Rekenen
- Loopbaan en Burgerschap
- Keuzeruimte

Een deel van de opleiding bestaat uit keuzeruimte.

Oprachten die gericht zijn op je persoonlijke ontwikkeling maar niet per se verwijzen naar het kwalificatiedossier. De ontwikkeling van competenties zijn hier het uitgangspunt.

Schematisch overzicht van het onderwijsprogramma.



Schematisch overzicht van beroeps specifieke onderdelen.

Kerntaak	Werkproces
1: Voert facilitaire werkzaamheden uit	1.1 Voert hospitality werkzaamheden uit 1.2 Bereidt en distribueert eenvoudige gerechten en huishoudelijke dranken 1.3 Voert licht administratief werk uit 1.4 Voert post- en repro-activiteiten uit 1.5 Onderhoudt de voorraad 1.6 Voert logistieke werkzaamheden uit 1.7 Signaleert onveilige situaties en verhelpt deze 1.8 Voert incidentele schoonmaakwerkzaamheden uit 1.9 <i>Niet van toepassing op niveau 2</i>
2: Voert organisatiegebonden taken uit	2.1 Onderhoudt het contact met interne en externe klanten en leveranciers 2.2 Niet van toepassing op niveau 2 2.3 Signaleert klachten en verbeterpunten en handelt deze af 2.4 Plant de uitvoering van eigen werkzaamheden 2.5 Neemt deel aan werkoverleg

2. Het onderwijsprogramma

Elk schooljaar heeft vier perioden. Een periode bestaat uit 10 effectieve lesweken en duurt dus langer als hier een vakantie in valt.

2.1. Drie programma's

De opleiding is opgebouwd uit drie programma onderdelen:

Het onderwijsprogramma

Het loopbaanprogramma

Het examenprogramma

2.1.1. Het onderwijsprogramma

Bestaat uit 2 leerlijnen en de keuzeruimte.

- A. Integrale leerlijn: Binnen de integrale leerlijn ga je aan de slag met opdrachten. Deze opdrachten zijn afgeleid van het beroep waarvoor je wordt opgeleid. In deze leerlijn verwerf je ook de theorie en vaardigheden die je nodig hebt om de opdrachten uit te kunnen voeren. Op deze manier ontwikkel je je competenties.
- B. Basisleerlijn: We kunnen je niet alles leren via opdrachten. Daarnaast is er een basisleerlijn waarin je alle andere noodzakelijke kennis en vaardigheden leert. Binnen de basisleerlijn bereiden we je ook voor op de examens voor Nederlands en rekenen.
- C. Bij zowel de basis als integrale leerlijn is er in het lesprogramma een verplicht onderdeel waar er aandacht is voor de burgerschaps-competenties. Binnen burgerschap ben je bezig met de volgende onderwerpen:

<i>Politiek-juridische dimensie</i>	Je bent in staat én bereid om je te verdiepen in de politiek van Nederland en een actieve bijdrage te leveren door bijvoorbeeld te stemmen of mee te denken bij politieke besluitvorming bijvoorbeeld door lid te zijn van de studentenraad. Je volgt daarom de lessen grondwetten en plichten en voert de bijhorende opdrachten uit.
<i>Economische dimensie</i>	a. Je bent bereid én in staat een bijdrage te leveren aan het arbeidsproces b. Je bent bereid én in staat om op een verantwoorde manier je te gedragen als consument Je voert daarom de opdrachten over budgettering uit.
<i>Sociaal maatschappelijke dimensie</i>	Je bent in staat én bereid om deel uit te maken van de samenleving en daar een bijdrage aan te leveren door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te doen. Je voert daarom de opdracht over pesten uit en bekijkt de film Spijt.
<i>Vitaal burgerschap</i>	Je bent bereid én in staat om te reflecteren op je eigen gezondheid en leefstijl. Je bent bereid én in staat zorg te dragen voor je eigen gezondheid en leefstijl als burger én als werknemer. Je neemt hiervoor deel aan de volgende onderwijsactiviteiten: arrangement voedingsleer en sportdag.

- D. Keuzeruimte: Een deel van de opleiding heet keuzeruimte. De keuzeruimte kan op verschillende manieren ingevuld worden:

- Aanbod vanuit de school, dat verplicht is voor iedere student.
- Aanbod in overleg met het werkveld.
- Aanbod van diverse activiteiten waar jij als student uit mag kiezen.
- Eigen keuze die jij als student maakt door zelf met een voorstel te komen. Jouw voorstel moet wel door de school goedgekeurd worden.

2.1.1.

Het loopbaanprogramma

Iedere student bij het Summa College heeft een loopbaanbegeleider. De loopbaanbegeleider begeleidt jou tijdens je hele opleiding en je hebt regelmatig gesprekken met hem. In het loopbaanprogramma leer je om keuzes te maken over wat je binnen je opleiding wil en wat je tijdens je BPV wilt leren. Je kijkt terug op ervaringen in je BPV, bekijkt wat je daarvan geleerd hebt en wat je daar vervolgens mee wil doen. Ook dingen die je tijdens lessen en workshops hebt geleerd of hebt ervaren komen aan de orde in het loopbaanprogramma. Zo krijg je een steeds beter beeld van jezelf en kun je aan het einde van je opleiding een goede keuze maken of en waar je wilt gaan werken of dat je nog verder wilt studeren. Je leert de volgende competenties ontwikkelen:

Loopbaancompetenties die je verder gaat ontwikkelen		Wat wordt er van jou verwacht
<i>Ontdek je talent</i> (Capaciteitenreflectie)	Wat kun je? Waar ben je goed in? Waar wil je het beste in worden?	Je bent in staat én bereid om naar je eigen capaciteiten te kijken en deze te bespreken met je loopbaanbegeleider. Er wordt van je verwacht dat je de loopbaanlessen volgt, de gevraagde opdrachten uitvoert, individuele gesprekken voert met je loopbaanbegeleider en reflectieverslagen ter voorbereiding van deze gesprekken maakt.
<i>Ontdek je passie</i> (Motievenreflectie)	Wat wil je? Wat houdt je bezig? Waar wil je moeite voor doen?	Je bent in staat én bereid je passie te omschrijven en deze te bespreken met je loopbaanbegeleider. Er wordt van je verwacht dat je de loopbaanlessen volgt, de gevraagde opdrachten uitvoert, individuele gesprekken voert met je loopbaanbegeleider en reflectieverslagen ter voorbereiding van deze gesprekken maakt.
<i>Ontdek je werkplek</i> (Werkexploratie)	Wat kies je? Welke uitdagingen en dilemma's kom je tegen op je werk/je BPV? Wat voor (soort) werk past bij mij?	Je bent in staat én bereid om je te verdiepen in je BPV-werkplek, zodat je een duidelijk beeld krijgt van wat er bij je past en welke uitdagingen je hebt. Je bent eveneens in staat én bereid dit te bespreken met je loopbaanbegeleider. Er wordt van je verwacht dat je de loopbaanlessen volgt, de gevraagde opdrachten uitvoert, individuele gesprekken voert met je loopbaanbegeleider en reflectieverslagen ter voorbereiding van deze gesprekken maakt.

Zelf aan zet (Loopbaansturing)	Wat ga je ontdekken? Wat ga je oefenen en bewijzen? Wat ga ik doen om mijn opleiding af te maken of werk te vinden?	Je bent in staat én bereid om zelf sturing te geven aan je opleiding, uiteraard begeleid en ondersteund door je loopbaanbegeleider. Er wordt van je verwacht dat je de loopbaanlessen volgt, de gevraagde opdrachten uitvoert, individuele gesprekken voert met je loopbaanbegeleider en reflectieverslagen ter voorbereiding van deze gesprekken maakt.
--	---	---

De opleiding verwacht een **pro actieve** inspanning van jou voor zowel loopbaan als burgerschap.

2.1.2. Opleidingsprogramma

Je kunt leren op verschillende plaatsen (context)

- Binnen de school: BIS
- Buiten de school: BUS zoals excursies
- Beroepspraktijkvorming: dan loop je stage (BPV) in een leerbedrijf

2.2. Ontwikkelingsgerichte beoordeling

Tijdens de opleiding volgen we jouw voortgang en ontwikkeling op de voet. We doen dit met behulp van ontwikkelingsgerichte beoordelingen. Er wordt gekeken hoe het met je gaat, wat je ontwikkelingen zijn geweest, wat de resultaten zijn op basis van behaalde studiepunten. Je leert ook om goed naar jezelf te kijken (te reflecteren) en uitspraken te doen over jouw eigen functioneren. Zo krijg je een overzicht van je sterke en zwakke punten. Met jouw loopbaanbegeleider maak je afspraken over je studievoortgang. Deze worden vastgelegd in je leerarrangement. Ontwikkelingsgerichte beoordelingen vinden plaats tijdens de hele opleiding.

2.3. Studiepunten

Het opleidingsprogramma is ingedeeld in verschillende onderwijsproducten. Bij het positief afsluiten worden er aan het onderwijsproduct punten toegekend. Dit noemen we studiepunten. *Binnen deze opleiding gaat men uit van 30 studiepunten per jaar*

Leerlijn	leerjaar	Periode	Naam	Studiepunten	Programma
Basis leerlijn	1		Leerjaar 1 - Basisleerlijn		OP
Basis leerlijn	1		Nederlands		OP
Basis leerlijn	1	2	Generiek Nederlands OP 1	1	OP
Basis leerlijn	1	4	Generiek Nederlands OP 2	1	OP
Basis leerlijn	1		Rekenen		OP
Basis leerlijn	1	2	Generiek Rekenen OP 1	1	OP
Basis leerlijn	1	4	Generiek Rekenen OP 2	1	OP
integrale leerlijn	1		Leerjaar 1 - Integraleleerlijn		OP
integrale leerlijn	1		Vakleer		OP
integrale leerlijn	1	1	Vakleer OP 1	2	OP
integrale leerlijn	1	2	Vakleer OP 2	2	OP

Leerlijn	leerjaar	Periode	Naam	Studiepunten	Programma
integrale leerlijn	1		Burgerschap	1	OP
integrale leerlijn	1	4	BPV	15	OP
Loopbaan leerlijn	1		Leerjaar 1 - Loopbaanleerlijn		OP
Loopbaan leerlijn	1		Loopbaan		OP
Loopbaan leerlijn	1	1	Loopbaan OP 1	1	OP
Loopbaan leerlijn	1	2	Loopbaan OP 2	1	OP
Loopbaan leerlijn	1	3	Loopbaan OP 3	1	OP
Loopbaan leerlijn	1	4	Loopbaan OP 4	1	OP
Keuzeruimte	1		Leerjaar 1 - Keuzeruimte		OP
Keuzeruimte	1		ARBO	2	OP
Keuzeruimte	1		Verbeterplan	2	OP

2.4. Regeling bindend studie advies

Bij alle opleidingen van het Summa College wordt de regeling (bindend) studieadvies toegepast. Het belang van deze studieadviezen is dat de student zich bewust wordt van zijn/haar gedrag of voortgang en hier met verbeteracties aan gaat werken. Het belang van de student staat daarbij altijd voorop. Deze regeling is via de Summa-site te downloaden.

Er kunnen drie soorten van studieadviezen gegeven worden. Een 1^e en 2^e studieadvies wordt schriftelijk vastgelegd en leidt tot wederzijdse verplichtingen in de vorm van formuleren van na te komen afspraken. In het kort komt het neer op de volgende regels:

- Eerste studieadvies, de loopbaandocent maakt met de student concrete afspraken met betrekking tot verbeteracties. Deze worden na de afgesproken termijn geëvalueerd en als aan de afspraken is voldaan vervalt het eerste studieadvies.
- Indien niet is voldaan aan de afspraken volgt een tweede studieadvies. Er worden opnieuw (nieuwe) afspraken gemaakt en er wordt een termijn afgesproken waarbinnen verbetering gerealiseerd moet zijn. Een tweede studieadvies blijft staan, ook na de evaluatieperiode!
- Indien niet aan de afspraken is voldaan volgt een bindend studieadvies, nu worden er geen afspraken meer gemaakt maar gaan we over tot verbreken van de onderwijsovereenkomst. Met andere woorden je wordt van school gestuurd.

Studieadviezen kunnen op drie verschillende gronden worden gegeven:

- Als niet wordt voldaan aan de regels zoals vermeld op de achterzijde van de onderwijsovereenkomst. Hier valt ook ongeoorloofd verzuim onder.
- Bij onvoldoende voortgang in de studie, dus als het aantal behaalde studiepunten sterk achterblijft ten opzichte van het maximaal te behalen aantal op dat moment. Aan het einde van onderwijsperiode 3 wordt door de docentenvergadering, per student, het aantal behaalde studiepunten besproken. Als de student minder dan 75% van de te behalen studiepunten heeft dan wordt de persoonlijke situatie besproken en kan een studieadvies volgen.
- Als niet wordt voldaan de beroepshouding passend bij de opleiding. Voor het werk in deze branche is een gastvrije, open houding vereist. Incidenten in relatie tot gedrag en houding kunnen aanleiding zijn voor concrete verbeterafspraken in een studieadvies. Als na twee adviezen geen resultaat is behaald dan ontvang je een bindend advies de opleiding te stoppen omdat een juiste beroepshouding ontbreekt.

2.5. Beroepspraktijkvorming

Een beroepsopleiding kan niet zonder de beroepspraktijk. Daarom volg je een deel van jouw opleiding in een bedrijf of instelling. We noemen dit beroepspraktijkvorming. Tijdens de BPV word je begeleidt door een BPV-begeleider (van jouw school) en een praktijkopleider (van het leerbedrijf). Voor iedere BPV - periode worden afspraken gemaakt wat je gaat doen binnen de BPV en welke eisen gesteld worden aan de BPV-periode.

Voor de BPV beoordeling werk je met het Handboek BPV. Het handboek bestaat uit 2 onderdelen, een ontwikkelingsgericht deel en een kwalificerend deel.

In het ontwikkelingsgericht deel houd je voor jezelf bij hoe je de vakinhoud en beroepshouding steeds beter begrijpt, dit doe je in samenspraak met je BPV begeleider en loopbaanbegeleider. Als uit het ontwikkelingsgericht blijkt dat je alles voldoende beheerst dan stap je over naar het kwalificerend deel, dat is het deel dat geldt voor het examen.

In de BPV leg je dus een aantal examens af. Voor jouw opleiding doe je dat voor kerntaak 1 en 2.

Schematisch overzicht onderwijsprogramma zie 2.3

3. Examinering binnen de opleiding

Dit deel omvat de examens waarmee jij te maken krijgt tijdens de opleiding. In de basis krijg je per examinerend onderdeel twee kansen. Als er na deze 2e kans nog geen voldoende is behaald zal er na verlopen van de opleidingsperiode via de examencommissie een aanvraag 3e kans mogelijk zijn. Dit verzoek tot een extra kans wordt niet vanzelfsprekend toegekend en moet voorzien worden van een persoonlijke verklaring, waarom je denkt recht te hebben op een 3e kans. Aanvraag loopt via loopbaanbegeleider.

3.1. Examinering

Jij legt examens af die gericht zijn op jouw toekomstige beroep, beroeps specifieke onderdelen. Daarnaast zijn er ook examens voor bijvoorbeeld Nederlands, Engels (in de keuzerimte) en rekenen, de generieke onderdelen. Een persoonlijke ontwikkeling als mens wordt langs een meetlat gelegd met de onderdelen van loopbaan en burgerschap.

Naam	Examenvorm	leerjaar	Context	Normering
Nederlands Lezen/luisteren CE	generiek	1	BIS	() 100%
Nederlands Luisteren CE	generiek	1	BIS	() 100%
Nederlands Spreken (instellingsexamen)	generiek	1	BIS	() 100%
Nederlands Schrijven (instellingsexamen)	generiek	1	BIS	() 100%
Nederlands Gesprekken voeren (instellingsexamen)	generiek	1	BIS	() 100%
Rekenen 4 domeinen niveau toets	generiek	1	BIS	() 100%
Proeve van Bekwaamheid, KT1	pvb	1	BUS BPV	Cijfer (5,5) 8%
Proeve van Bekwaamheid, KT2	pvb	1	BUS BPV	Cijfer (5,5) 8%

3.2. Vormen van examens

Binnen de opleiding kun je te maken krijgen met verschillende vormen van examineren. Een voorbeeld hiervan is een proeve van bekwaamheid. In de proeve van bekwaamheid laat je zien dat je de taken die je moet uitvoeren in je beroep goed kan uitvoeren. Ook kan je een examen krijgen waarin kennis (kennisexamen) of vaardigheden (vaardigheidsexamen) worden geëxamineerd.

3.3. Plaats examinering

Een examen vindt plaats:

- Voor het vakinhoudelijk deel wordt het examen uitgevoerd op de werklocatie
- Voor generiek deel (Nederlands en rekenen) op schoollocatie

3.4. Landelijke eisen gesteld aan Nederlandse taal, rekenen en Engels

De eisen die gesteld worden aan de talen en rekenen vind je op onderstaande link [Landelijke eisen Nederlands, Engels en Rekenen](#)

3.5. Regelingen m.b.t. examens

Het Summa College heeft een examenreglement. In dit document worden alle regels rondom de examens beschreven. Hier vind je bijvoorbeeld wat je moet doen als je het niet eens bent met een uitslag van het examen.

Het examenreglement vind je op [Examenreglement](#)

3.6. Veel voorkomende vrijstellingen

Misschien kom je in aanmerking voor een vrijstelling voor delen van de opleiding omdat je die al ergens anders hebt geleerd. Vrijstelling kun je krijgen voor:

- het onderwijs én het examen
- alleen voor het onderwijs. Het examen doe je dan met de andere studenten.

Als je vrijstelling wilt voor delen van de opleiding én de examinering dien je een verzoek in bij de examencommissie. Die zal een uitspraak moeten doen. Je vrijstelling dient onderbouwd te zijn. In het examenreglement kun je meer lezen over de vrijstellingsregeling.

Een vrijstelling voor alleen het onderwijs wordt toegekend door de teamleider van de opleiding. Ook deze vrijstelling vraag je aan en moet je onderbouwen. Dit kun je doen met jouw loopbaanbegeleider. Als je nog geen student van Summa bent, vraag hier dan naar tijdens je intake.

Summa kent een regeling “Vrijstellingen voor Nederlands, rekenen, Engels en Burgerschap”. Je kunt deze vinden op de website van Summa College onder [vrijstellingen](#)

Als je een vrijstelling krijgt, maken we afspraken met jou hoe jouw onderwijsprogramma er uit komt te zien.

4. Wanneer krijg je jouw diploma?

- Als de BPV met een voldoende beoordeeld is: Voor iedere BPV-periode wordt afgesproken waarop je beoordeeld wordt. De totale BPV binnen de opleiding die je volgt moet als voldoende zijn beoordeeld
- Als je aan kunt tonen met de BPV urenregistratie dat je voldoende ervaringsuren hebt gemaakt
- Als je alle examens van de beroepsopleiding behaald hebt
- Als je voldaan hebt aan de inspanningsverplichting voor Loopbaan en Burgerschap
- Als je voldoet aan de eisen voor taal en rekenen en moderne vreemde talen
- Als je voldoet aan de eisen van de keuzeruimte
- Als je voldoende studiepunten hebt behaald

Schematisch overzicht diplomereren



5. Bijlagen

5.1. Overzicht studie-urenbelasting en begeleide onderwijstijd

Crebonummer	95751								
K-code/ variant	95751BBL12,01								
leerweg	BBL								
Activiteiten		leerjaar 1		leerjaar 2		leerjaar 3		leerjaar 4	
		BOT	BPV	BOT	BPV	BOT	BPV	BOT	BPV
Begeleide onderwijsactiviteiten (BOT) Zoals lessen		220							
Beroepspraktijkvorming (BPV)			960						
* BOT = Begeleide onderwijstijd									
totaal BOT en BPV		220	960	0	0	0	0	0	0
Totaal BOT en BPV leerjaar		1180		0				0	
Activiteiten		Totaal alle leerjaren							
		BOT	BPV						
Begeleide onderwijsactiviteiten (BOT) Zoals lessen		220							
Beroepspraktijkvorming (BPV)			960						
Totaal BOT en BPV alle leerjaren		1180							

5.2. Kalender met overzicht onderwijsperiodes

5.3. Klachten regelingen Summa College

Wat kun je doen als je een klacht hebt? Het Summa College heeft meerdere klachtenregelingen. Hieronder vind je waarover en bij wie je een klacht kunt indienen.

<http://www.summacollege.nl/over-summa-college/organisatie/klachtenregeling.html>

Koppeling naar overzicht klachtenregelingen

<http://www.summacollege.nl/binaries/content/assets/roc/documenten/reglementen/overzicht-klachtenregelingen-studenten.pdf>

Koppeling naar klachtenformulier

<http://www.summacollege.nl/over-summa-college/organisatie/klachtenregeling.html?sectieNr=5>

Koppeling naar handboek klachtenregeling

<http://www.summacollege.nl/binaries/content/assets/roc/documenten/reglementen/handboek-klachtenregelingen-2-0-01112012-summa.pdf>

Koppeling naar reglement geschillencommissie, algemene zaken

<http://www.summacollege.nl/binaries/content/assets/roc/documenten/reglementen/reglement-geschillencommissie-algemene-zaken-3.0-10052011-wina-summa.pdf>

