

Algemene Klachtenregeling UPGRADE

Definitief: Door het College van Bestuur vastgesteld op 4 juli 2014

Algemene Klachtenregeling UPGRADE

Het College van Bestuur van de Stichting Contractonderwijs Christelijke Onderwijsgroep Vallei en Gelderland-Midden.;

Overwegende dat het klachtrecht een belangrijke signaalfunctie heeft met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs en een klachtenregeling ondersteunend kan werken bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken binnen de instelling;

stelt de volgende Klachtenregeling vast voor UPGRADE.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. instelling: UPGRADE
- B. organisatorische : organisatorische eenheid van de instelling,
 eenheid
- C. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5 en 6;
- D. klager: * een student/cursist, een ouder/voogd/verzorger van
 een minderjarige student/cursist;
 * (een lid van) het personeel, (een lid van) het management,
 (een lid van) het College van Bestuur;
 * een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de
 instelling, alsmede een anderszins bij de instelling betrokken
 of bedrijf c.q. onderneming, die een klacht heeft ingediend;
- E. klacht: Uiting van misnoegen of onvrede over gedragingen en
 beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van
 beslissingen van de beklaagde op het gebied van de zorg en
 dienstverlening en/of bejegening, die door de klager als onvoldoende of
 onjuist wordt ervaren;
- F. beklaagde: * een student/cursist, een ouder/voogd/verzorger van
 een minderjarige student/cursist;
 * (een lid van) het personeel, (een lid van) het management,
 (een lid van) het College van Bestuur;
 * een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de
 instelling, alsmede een anderszins bij de instelling betrokken
 persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
- G. directeur algemeen directeur UPGRADE

Paragraaf 1: De procedure bij het indienen van een klachtArtikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het College van Bestuur of
 - b. de klachtencommissie, zie voor verdere toelichting paragraaf 2.
2. De klacht dient binnen drie maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De klachtencommissie kan gemotiveerd deze periode met eenmaal 3 maanden verlengen.
3. Het College van Bestuur kan een bij haar ingediende klacht met uitzondering van een klacht tegen één of meer leden van het College van Bestuur zelf afhandelen, indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
4. Indien een klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend en deze niet eerder bij de instelling schriftelijk kenbaar is gemaakt kan de klachtencommissie de klacht gemotiveerd doorverwijzen naar het College van Bestuur en de behandeling daarvan aanhouden in afwachting van afhandeling door het College van Bestuur. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het College van Bestuur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht. Ook is het mogelijk dat een klacht wordt doorverwezen naar een andere bezwaren-, klachten-, of beroepscommissie.
6. Het College van Bestuur heeft een administratief-organisatorische procedure voor de behandeling van de klachten binnen de instelling, aansluitend bij de klachtenregeling.
7. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de beklagde binnen vijf werkdagen (officiële schoolvakanties niet meegerekend) schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Voor een bij het College van Bestuur ingediende klacht geldt dezelfde termijn van melding aan klager en beklagde. De inhoud van de klacht wordt in dit schrijven aan de beklagde bekend gemaakt.
10. Het College van Bestuur deelt de directie van de betrokken organisatorische eenheid schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
11. Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het College van Bestuur anders beslist draagt de klager c.q. beklagde de daaraan verbonden kosten zelf.

Artikel 3 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk aan de klager, de beklagde, het College van Bestuur en de directeurs van de betrokken organisatorische eenheid gemeld.

Artikel 4 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de beklagde, het College van Bestuur en de directeur(en) van de betrokken organisatorische eenheid mee.

Paragraaf 2: De klachtencommissie

Artikel 5 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor de instelling die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies en/of rapporteert haar bevindingen aan het College van Bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 6 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. Een lid wordt voorgedragen door de Ondernemingsraad ROC A12 en één lid wordt voorgedragen door het College van Bestuur. Deze beide leden doen een voordracht voor het derde lid, die tevens voorzitter wordt.
2. Het College van Bestuur benoemt overeenkomstig het eerste lid plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor het behandelen van klachten.
4. Leden van het personeel, van het College van Bestuur, alsmede ouders/voogden/verzorgers en studenten/cursisten van de instelling en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter en secretaris aan.
6. Het College van Bestuur kan een ambtelijk secretaris aan de commissie toevoegen. Voor deze functionaris geldt niet het in lid 4 gestelde.

Artikel 7 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond voor nog één periode herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 8 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het

College van Bestuur vereist. Het College van Bestuur zal beslissen en gemotiveerd toewijzen dan wel gemotiveerd afwijzen.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de beklagde of de verantwoordelijke persoon tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. (Officiële vakanties niet meegerekend).
2. De klager en de beklagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 10 Rapportage en Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert schriftelijk en brengt schriftelijk advies uit van haar bevindingen aan het College van Bestuur, binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar rapportage een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, beklagde, het College van Bestuur en de directeur(en) van de betrokken organisatorische eenheid.
4. De klachtencommissie kan in haar rapportage tevens een advies geven over de door het College van Bestuur al of niet te treffen maatregelen.

Artikel 11 Quorum

1. Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste drie leden of plaatsvervangende leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter c.q. plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.
2. Indien de voorzitter verhinderd is wordt hij door één van de andere vaste leden vervangen.
3. De plaatsvervangende leden kunnen alleen de leden vervangen, niet de voorzitter.

Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 3: Besluitvorming door het College van Bestuur

Artikel 13 Beslissing op advies

1. Binnen zes weken na ontvangst van de rapportage en het eventueel gegeven advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de beklagde, de directeur(en) van de betrokken organisatorische eenheid en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het College van Bestuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het College van Bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling

gaat vergezeld van de rapportage en het eventueel gegeven advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

2. Deze termijn kan met ten hoogste zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, beklagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de beklagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing. Dit verweer dient binnen 14 dagen te geschieden.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 14 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur publiceert deze regeling op het intranet en op de site van UPGRADE
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op verzoek op de hoogte van deze regeling.

Artikel 15 Evaluatie

De regeling wordt elke 3 jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtencommissie en de Ondernemingsraad ROC A12 geëvalueerd.

Artikel 16 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen met inachtneming van de bevoegdheden van de Ondernemingsraad ROC A12 terzake.

Artikel 17 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur, zonodig na overleg met de klachtencommissie.
2. De Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden hanteert ook een algemene klachtenregeling ROC A12 met een vergelijkbare inhoud als deze regeling. Indien een klacht middels deze regeling is ingediend maar ingediend had moeten worden volgens de algemene klachtenregeling ROC A12 draagt het College van Bestuur van de instelling dan wel de klachtencommissie zorg voor passende behandeling zonder dat de klager de klacht opnieuw moet indienen.
3. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als “Algemene Klachtenregeling UPGRADE”
5. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2014

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder E

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van studenten/cursisten/EVCkandidaten, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van studenten/cursisten/EVCkandidaten, de wijze van organisatie van onderwijs- of andere activiteiten.

Klachten t.a.v. maatregelen en beslissingen betreffende het examen dienen te worden ingediend bij de Commissie van Beroep examens.

Ten aanzien van seksuele intimidatie, intimidatie, discriminatie, agressie of geweld geldt de klachtenregeling Ongewenst gedrag.

Artikel 2, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het College van Bestuur of bij de klachtencommissie indient. Niet altijd zal de klacht bij het College van Bestuur worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Een klacht wordt dan bijvoorbeeld ingediend bij de schooldirectie. Zo'n klacht (van minder ernstige aard) kan dan door de directie worden afgehandeld. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij het College van Bestuur, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de beklagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het College van Bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 2 derde lid

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

Artikel 2, zevende lid

Het College van Bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan b.v. schorsing of het bepalen dat de beklagde geen contact mag hebben met de klager. Het College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

Artikel 2, negende lid

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de beklagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de beklagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 2, elfde lid

De klager en de beklagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 3, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het College van Bestuur anders beslist.

Artikel 4

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de beklagde en het College van Bestuur zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het College van Bestuur. Indien het naar het oordeel van de klachtencommissie wenselijk voorkomt kan zij alvorens een besluit tot al dan niet voortzetten van de procedure eerst de klager en de beklagde horen.

Artikel 8

Personeelsleden in dienst van de stichting Christelijke Onderwijsgroep Vallei en Gelderland-Midden zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het College van Bestuur.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de beklagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het College van Bestuur wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en studenten vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 9, tweede lid

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de beklagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de beklagde apart gehoord.