



Reglement “Klachtbehandeling externe klachtencommissie van het Da Vinci College”

1 Begripsbepalingen

- 1.1 Onder *klacht* wordt in dit reglement verstaan uitingen van ontevredenheid met betrekking tot het Da Vinci College als organisatie en daarbij betrokken personen en partijen.
- Klachten kunnen betrekking hebben op handelingen, gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van handelingen, gedragingen en het niet nemen van beslissingen.
- 1.2 *Klager* is een persoon die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. Met klager wordt in dit reglement ook klaagster bedoeld.
- 1.3 *Aangeklaagde* is de persoon tegen wie een klacht bij de klachtencommissie is ingediend.
- 1.4 Klager en aangeklaagde kunnen o.a. zijn:
- een (ex-)student of cursist;
 - een ouder of wettelijke vertegenwoordiger van een (ex-)student;
 - een ex-werknemer;
 - (een lid van) het personeel;
 - (een lid van) het management,
 - (een lid van) het college van bestuur;
 - personen die niet in dienstverband werkzaamheden verrichten voor de instelling, zoals een vrijwilliger.
- 1.5 Onder *Da Vinci College* wordt verstaan de Stichting Regionaal Opleidingencentrum Zuid-Holland Zuid “Da Vinci College”, statutair gevestigd te 3312 KW Dordrecht aan de Leerparkpromenade 100.
- 1.6 Onder *college* wordt verstaan het college van bestuur van het Da Vinci College.
- 1.7 Onder *bestuurssecretaris* wordt verstaan de secretaris van het college van bestuur van het Da Vinci College.
- 1.8 Onder *ambtelijk secretaris* wordt verstaan de secretaris van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
- 1.9 Onder *werkdagen* worden in deze regeling alle dagen verstaan, behalve zaterdag, zondag, algemene en christelijke feestdagen en vakantiedagen. Een overzicht van deze dagen staat op de website van het Da Vinci College vermeld.
- 1.10 Onder *website* wordt verstaan de website van het Da Vinci College, www.davinci.nl. Deze regeling staat op de website vermeld. Klik voor dit reglement [hier](#).

2 De klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie heeft als taak klachten te beoordelen, een uitspraak te doen over de gegrondheid van klachten en het college van bestuur naar aanleiding daarvan te adviseren over te nemen maatregelen en besluiten.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie hebben een onafhankelijke positie ten opzichte van het Da Vinci College.
- 2.3 Aan de klachtencommissie is ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

3 Zorgvuldigheid

- 3.1 De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot vertrouwelijkheid van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze verplichting vervalt niet nadat betrokkene het lidmaatschap van de klachtencommissie heeft beëindigd.
- 3.2 De klachtencommissie neemt, met name ter bescherming van de belangen van alle betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
- 3.3 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.

4 Het indienen en intrekken van een klacht

- 4.1 Bij de klachtencommissie kunnen te allen tijde rechtstreeks klachten worden ingediend. Dit dient schriftelijk te gebeuren.
- 4.2 Het postadres van de klachtencommissie is postbus 1184. 3300BD te Dordrecht, ter attentie van de ambtelijk secretaris of via externeklachtencommissie@davinci.nl.
- 4.3 De klachtencommissie wordt geïnformeerd over alle bij het bestuur binnenkomende klachten die gericht zijn aan de klachtencommissie.
- 4.4 Een schriftelijk ingediende klacht wordt hierna klaagschrift genoemd.
- 4.5 Het klaagschrift bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de aangeklaagde;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de klacht;
 - e. de stappen die gevolgd zijn volgens de interne klachtenregeling;
 - f. ondertekening door de klager.
- 4.6 Van een mondeling ingediende klacht wordt door of namens de klachtencommissie een verslag gemaakt. De klager ontvangt daarvan een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend.

Het verslag dient aan de vereisten te voldoen zoals vermeld in artikel 4.5. Indien dat het geval is, wordt het verslag aangemerkt als een klaagschrift.

- 4.7 Op het klaagschrift wordt de datum van ontvangst vermeld door de ambtelijk secretaris.
- 4.8 De klager ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst door de ambtelijk secretaris.

5 Ontvankelijkheid en bevoegdheid

- 5.1 Een klacht dient uiterlijk binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
- 5.2 Klachten die na afloop van deze termijn worden ingediend, worden niet ontvankelijk verklaard, tenzij de klachtencommissie op grond van nadere informatie anders beslist.
- 5.3 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is of is geweest.
- 5.4 De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt, al dan niet in overleg met de leden van de klachtencommissie, of de ingediende klacht ontvankelijk is en stelt vast of de klachtencommissie bevoegd is de klacht te behandelen.
- 5.5 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard of wordt vastgesteld dat de klachtencommissie niet bevoegd is, dan wordt dit binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie aan de betrokkenen bij de klachtenprocedure schriftelijk medegedeeld.

6 Gemachtigde

- 6.1 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 6.2 Op verzoek van de klachtencommissie kan aan de gemachtigde worden gevraagd een schriftelijke machtiging te overleggen.

7 Intrekken van een klacht

- 7.1 Klager kan in elk stadium van de klachtenprocedure de klacht intrekken.
- 7.2 De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de intrekking van de klacht aan de klager.

De klachtencommissie informeert de betrokkenen bij de klachtenprocedure over de intrekking van de klacht.
- 7.3 Indien de klager niet of niet meer reageert op herhaalde verzoeken van de ambtelijk secretaris in verband met de ingediende klacht dan wel de klachtenprocedure, gaat de klachtencommissie ervan uit dat de klager de klachtenprocedure niet wenst voort te zetten. De klachtencommissie kan in dat geval de klacht als ingetrokken beschouwen.

8 Overleg met de bestuurssecretaris

- 8.1 De ambtelijk secretaris meldt ontvangen klachten zo spoedig mogelijk ter kennisname aan het college.

- 8.2 De voorzitter van de klachtencommissie en de bestuurssecretaris voeren overleg over de wijze waarop de klacht zo spoedig mogelijk kan worden behandeld, tenzij naar het oordeel van de voorzitter van de klachtencommissie zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- 8.3 De voorzitter van de klachtencommissie kan naar aanleiding van het overleg bepalen, al dan niet in overleg met de leden van de klachtencommissie, dat de klacht wordt behandeld door het college.

Behandeling door het college kan plaatsvinden indien de behandeling van de klacht hierdoor wordt bespoedigd of in het geval de stappen van de interne klachtenprocedure niet zijn gevolgd.

In dat geval wordt de klachtenprocedure aangehouden voor de duur van de behandeling van de klacht door het college. Het college behandelt de klacht overeenkomstig het gestelde in het "Reglement klachtenbehandeling door het college van bestuur van het Da Vinci College".

- 8.4 Indien het overleg tussen de voorzitter van de externe klachtencommissie en de bestuurssecretaris, zoals bedoeld in artikel 9.2 niet leidt tot behandeling door het college van bestuur, wordt de klacht zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtencommissie, overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 8.5 De bestuurssecretaris stelt de klager op de hoogte van het overleg tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de bestuurssecretaris indien het college de klacht zal behandelen.
- 8.6 Indien de klager gemotiveerd bezwaar heeft tegen behandeling van de klacht door het college kan de klager de klachtencommissie verzoeken de klacht te behandelen.

9 Melding behandeling door het college van bestuur

- 9.1 De bestuurssecretaris verstrekt de voorzitter van de klachtencommissie uit eigen beweging tijdig informatie over:
- a. de datum van het besluit waarbij de klacht is afgehandeld;
 - b. de wijze waarop de klacht is afgehandeld;
 - c. de schriftelijke informatie die aan de klager is verstrekt.
- 9.2 Tot de informatie die aan de klager dient te worden verstrekt door de bestuurssecretaris behoort in elk geval informatie over een mogelijke voortzetting van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie in het geval de klager daarom verzoekt.
- 9.3 De klager kan de klachtencommissie binnen veertien werkdagen na ontvangst van het besluit van het college zoals bedoeld in artikel 19, schriftelijk verzoeken de klachtbehandeling voort te zetten.
- 9.4 Indien de klachtencommissie geen verzoek ontvangt tot voortzetting van de klachtenbehandeling, gaat de klachtencommissie ervan uit dat de klacht is afgehandeld en wordt de klachtenprocedure beëindigd.

10 Klachtbehandeling door de klachtencommissie

- 10.1 In geval van behandeling van een klacht door de klachtencommissie of het verzoek van klager tot voortzetting van de klachtenprocedure deelt de klachtencommissie het

college van bestuur en de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.

- 10.2 Indien de klacht niet of niet voldoende is omschreven, stelt de klachtencommissie klager in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen tien werkdagen aan te vullen.
- 10.3 Indien dat niet binnen de gestelde termijn is gebeurd, kan de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie al dan niet in overleg met de leden van de klachtencommissie niet ontvankelijk dan wel ongegrond worden verklaard.
- 10.4 De klachtencommissie informeert de klager over het verloop van de klachtenprocedure.

11 Verweerschrift

- 11.1 De klachtencommissie zendt het klaagschrift naar de aangeklaagde en informeert de aangeklaagde over het verloop van de klachtenprocedure.
- 11.2 De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen tien werkdagen na verzending van het klaagschrift een verweerschrift in te dienen. Deze termijn kan met een tien werkdagen worden verlengd op schriftelijk verzoek van de aangeklaagde.
- 11.3 De klachtencommissie zendt het verweerschrift naar de klager.

12 Onderzoek

- 12.1 De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- 12.2 De klachtencommissie kan in verband met het onderzoek derden, onder wie deskundigen, om inlichtingen vragen.

13 Medewerking

- 13.1 Alle betrokkenen worden geacht optimale medewerking te verlenen aan verzoeken van de klachtencommissie, waaronder het tijdig leveren van informatie en op het geschil betrekking hebbende stukken alsmede het verschijnen bij zittingen van de klachtencommissie.

14 Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid

- 14.1 Alle betrokkenen dienen zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan met informatie met betrekking tot de klachtenprocedure en mogelijk privacy gevoelige gegevens.

15 Hoorzitting

- 15.1 Indien gewenst, houdt de klachtencommissie een hoorzitting. De klachtencommissie kan van het horen afzien, indien de klachtencommissie van oordeel is dat een hoorzitting niet zal bijdragen aan haar oordeelsvorming.
- 15.2 Op de hoorzitting dienen tenminste drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of zijn plaatsvervanger aanwezig zijn.

- 15.3 De hoorzitting vindt plaats binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan worden verlengd. De voorzitter bepaalt zoveel mogelijk in overleg met de betrokkenen datum en tijdstip van een hoorzitting.
- 15.4 De hoorzitting is niet openbaar.
- 15.5 De klager en aangeklaagde worden gezamenlijk gehoord. De klachtencommissie kan besluiten hiervan af te wijken als de situatie daartoe aanleiding geeft dan wel op verzoek van klager of aangeklaagde.
- 15.6 Op verzoek van klager of aangeklaagde kunnen derden de hoorzitting bijwonen. De klachtencommissie bepaalt welke personen voor de hoorzitting worden uitgenodigd en worden toegelaten.
- 15.7 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Een kopie van het verslag wordt door de klachtencommissie naar betrokkenen gezonden.
- 15.8 Betrokkenen kunnen binnen tien werkdagen schriftelijk op het verslag reageren.

16 De uitspraak

- 16.1 De klachtencommissie doet uitspraak als zij meent over voldoende informatie te beschikken om tot een oordeel te kunnen komen.
- 16.2 De uitspraak kan zijn: gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk.
- 16.3 In de schriftelijke uitspraak worden de relevante feiten beknopt weergegeven, alsmede de klacht, de reactie van de aangeklaagde op de klacht, nadere reacties van klager en aangeklaagde, de beoordeling van de klachtencommissie en het oordeel over de gegrondheid en de ontvankelijkheid van de klacht.
- 16.4 De uitspraak wordt gedaan binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan door de klachtencommissie worden verlengd.
- 16.5 De klachtencommissie zendt betrokkenen een kopie van de uitspraak.
- 16.6 Op de uitspraak van de klachtencommissie is geen (hoger) beroep mogelijk.

17 Advies

- 17.1 De klachtencommissie kan naar aanleiding van een klacht gevraagd of ongevraagd een schriftelijk advies aan het college van bestuur verstrekken.
- 17.2 De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 17.3. De klachtencommissie stuurt een kopie van het advies aan de betrokkenen, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

18 Besluitvorming door het college van bestuur

- 18.1 Naar aanleiding van de uitspraak deelt het college binnen tien werkdagen mee welk besluit zij dienaangaande zal nemen.
- 18.2 Het college van bestuur stelt betrokkenen schriftelijk op de hoogte van het besluit, tenzij zwaarwegende belangen zich daar tegen verzetten.

19 Slotbepalingen

- 19.1 Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur na overleg en met instemming van de ondernemingsraad (d.d. 15 maart 2017) en de studentenraad (d.d. 6 april 2017).
- 19.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 2017.
- 19.3 Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de ondernemingsraad en de studentenraad.