

# Klachtenregeling Da Vinci College

<b>Status van het document</b>	<b>vastgesteld</b>
<b>Vastgesteld door</b>	<b>college van bestuur</b>
<b>Vastgesteld op</b>	<b>11-02-2019</b>
<b>Met instemming van de</b>	
<b>Ondernemingsraad d.d.</b>	<b>06-02-2019</b>
<b>Met instemming van de</b>	
<b>Studentenraad d.d.</b>	<b>09-02-2019</b>

## **Inleiding**

Zorgvuldigheid, respect, openheid en duidelijkheid vloeien voort uit de kernwaarden van het Da Vinci College. In onderlinge samenhang dragen ze ertoe bij dat de integriteit en het vertrouwen in het Da Vinci College en haar medewerkers niet worden geschaad. Studenten kunnen op verschillende manieren aangeven hoe zij het onderwijs ervaren. Er wordt aan studenten bijvoorbeeld tijdens lunchgesprekken of reflectiegesprekken op het niveau van de opleiding gevraagd wat ze van het onderwijs vinden en hoe dit verbeterd kan worden. Het college van bestuur overlegt regelmatig met de studentenraad over verbeteringsuggesties van studenten. Resultaten van tevredenheidsonderzoeken onder studenten, bijvoorbeeld de monitor van de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB) worden besproken door leidinggevenden en onderwijsteams.

Ondanks de zorgvuldigheid die het Da Vinci College voor eenieder in acht neemt kan het toch voorkomen dat er klachten zijn over beslissingen of handelingen van het Da Vinci College als organisatie of van haar medewerkers. Het Da Vinci College probeert klachten snel en goed op te lossen. Daarom vinden we het belangrijk dat betrokkenen zo spoedig mogelijk klachten bespreekbaar maken, want de praktijk laat zien dat veel klachten op die manier snel en naar ieders tevredenheid kunnen worden opgelost.

### **Een klacht:**

Als er een klacht ontstaat dan heeft het Da Vinci College een regeling hoe de klacht behandeld behoort te worden. Een klacht wordt altijd eerst intern behandeld. Dit noemen we de interne klachtenregeling. Mocht behandeling via de interne klachtenregeling niet leiden tot een oplossing dan bestaat er een externe klachtenregeling. Omdat het Da Vinci College ernaar streeft om klachten zoveel mogelijk op te lossen op de plaats waar ze zijn ontstaan, wordt eerst de interne klachtenregeling doorlopen. Pas als dit niet leidt tot het oplossen van de klacht naar tevredenheid kan er een beroep worden gedaan op de externe klachtenregeling.

### **De ondersteuning:**

#### De Da Vinci Ombudsman:

Bij het Da Vinci College hebben we een ombudsman. De ombudsman is niet direct gekoppeld aan de onderwijssectoren en stelt zich onafhankelijk op. Hij/ zij kan de klager (verder) informeren omtrent de procesgang van de klacht. Hierbij ondersteunt hij de klager zodat de klacht op de juiste manier bij de juiste persoon terecht komt. Daarnaast kan de ombudsman als onafhankelijke persoon deelnemen aan de gesprekken met de SLB-er, domeinleider of sectordirecteur. Hij acteert hier als bemiddelaar, helpt het standpunt van de klager over te brengen en luistert mee, waardoor de student in rust na afloop van eventuele gesprekken kan toetsen of alle afspraken helder zijn.

#### Vertrouwenspersonen:

Het kan voorkomen dat een student of een medewerker zich niet veilig voelt of met een probleem worstelt waar hij of zij niet met iedereen over kan praten. Voor dat soort zaken heeft het Da Vinci College vertrouwenspersonen benoemd. Bij deze personen kunnen vertrouwelijke kwesties onder de aandacht worden gebracht. Zij zullen je vervolgens met raad en daad bijstaan.

De contactgegevens van de ombudsman en vertrouwenspersonen staan [hier](#).

## **De procedure:**

### *1. De interne klachtenregeling*

Stap 1: Iedere student heeft een studieloopbaanbegeleider. In een gesprek kan een student vertellen hoe hij het onderwijs ervaart. Ook klachten worden in eerste instantie voorgelegd aan de studieloopbaanbegeleider. Een student kan zich tijdens het gesprek laten bijstaan door bijvoorbeeld zijn ouders of de ombudsman. De studieloopbaanbegeleider maakt een verslag van het gesprek voor het dossier.

Stap 2: Als de student niet tevreden is over de uitkomst van het gesprek kan hij contact opnemen met de domeinleiding. De student kan de domeinleiding schriftelijk of mondeling laten weten dat hij een klacht heeft en dat hij niet met de studieloopbaanbegeleider tot een oplossing van de klacht kan komen. De domeinleider probeert dan alsnog tot een oplossing te komen door een gesprek met de student aan te gaan. Ook bij dit gesprek kan de student zich natuurlijk laten bijstaan. Door de domeinleiding wordt een verslag gemaakt van het gesprek.

Stap 3: Als de student niet tevreden is over de uitkomst van het gesprek en daarmee de afhandeling van zijn/haar klacht, kan de student contact opnemen met de sectordirecteur met het verzoek zich te buigen over de klacht. De sectordirecteur is eindverantwoordelijk voor de gang van zaken binnen een onderwijssector. Indien nodig raadpleegt de sectordirecteur het college van bestuur.

### *2. De externe klachtenregeling*

Als de interne klachtenregeling niet heeft geleid tot een oplossing waarmee de student/klager tevreden is, kan een beroep worden gedaan op de externe klachtenregeling van het Da Vinci College. De klager kan zich in dat geval wenden tot de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie is bereikbaar via de ambtelijk secretaris (postbus 1184, 3300 BD te Dordrecht) of via het mailadres [externeklachtencommissie@davinci.nl](mailto:externeklachtencommissie@davinci.nl).

De externe klachtencommissie neemt klachten alleen in behandeling als eerst de interne klachtenregeling is gevolgd en behandelt klachten aan de hand van het reglement "Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie van het Da Vinci College". In dit reglement is de procedure van besluitvorming beschreven, evenals de wijze waarop het college van bestuur met de besluitvorming van de externe klachtencommissie omgaat. Het reglement staat op de website van het Da Vinci College. (De externe klachtencommissie houdt altijd rekening met artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs)

### *Blik op Werk en het College van Arbitrage*

Als deelnemers aan **inburgeringscursussen** niet tevreden zijn met de interne afhandeling van klachten kunnen zij zich richten tot de klachtenlijn van Blik op Werk en/of een klachtenprocedure opstarten bij het College van Arbitrage.

# Reglement “Klachtenbehandeling door het college van bestuur 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 het college van bestuur. Met klager wordt in dit reglement ook klaagster bedoeld.
- 1.3 *Aangeklaagde* is de persoon tegen wie een klacht bij het college van bestuur 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 externe 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](http://www.davinci.nl)). Deze regeling staat op de website vermeld onder het label *regelingen en overeenkomsten*.

## **2. rol van het college van bestuur betreffende een klacht**

- 2.1 Het Da Vinci College kent regelingen hoe een klacht behandeld hoort te worden. Er bestaat een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling. Een klacht behoort altijd eerst intern behandeld alvorens de externe klachtenregeling wordt doorlopen.
- 2.2 Uit de klachtenregeling van het Da Vinci College volgt dat een klacht op twee manieren bij het college van bestuur terecht kan komen voor behandeling. Op grond van de interne klachtenregeling kan de sectordirecteur de hulp van het college van bestuur inschakelen betreffende een klacht. Op grond van de externe klachtenregeling voeren de voorzitter van de externe klachtencommissie en de bestuurssecretaris overleg over de wijze waarop een klacht zo spoedig mogelijk kan worden behandeld welk overleg kan leiden tot een verwijzing van de klacht naar het college van bestuur.

## **3 Ontvankelijkheid**

- 3.1 Klachten die in afwijking van de klachtenregeling van het da Vinci College rechtstreeks worden ingediend bij het college van bestuur kunnen door het college van bestuur niet ontvankelijk worden verklaard zonder verdere behandeling van die klacht. Het college van bestuur zal in een dergelijk geval wijzen op de klachtenregeling van het Da Vinci College.

## **4 gemachtigde**

- 4.1 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 4.2 De gemachtigde dient een schriftelijke machtiging te overleggen.

## **5 Intrekken van een klacht**

- 5.1 Klager kan in elk stadium van de klachtenprocedure het klaagschrift intrekken.
- 5.2 De bestuurssecretaris bevestigt de intrekking van de klacht schriftelijk aan de klager en informeert de betrokkenen bij de klachtenprocedure over de intrekking van de klacht.
- 5.3 Het college kan de klachtenprocedure niettemin voortzetten, al dan niet in geanonimiseerde vorm, indien het college van oordeel is dat behandeling van de klacht in het belang kan zijn van de organisatie van het Da Vinci College. Van dit besluit tot voortzetting worden de betrokkenen bij de klachtenprocedure door de secretaris van het college zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
- 5.4 Indien de klager niet of niet meer reageert op herhaalde verzoeken van de bestuurssecretaris in verband met de ingediende klacht dan wel de klachtenprocedure, gaat het college ervan uit dat de klager de klachtenprocedure niet wenst voort te zetten. Het college kan in dat geval de klacht als ingetrokken beschouwen.

## **6      behandeling klacht & onderzoek**

In geval een klacht door het college van bestuur in behandeling wordt genomen en geen sprake is van de situatie als bedoeld in artikel 8.6 van het reglement “klachtenbehandeling externe klachtencommissie van het Da Vinci College”, dan stelt het college van bestuur een onderzoek in.

## **7      Toelichting**

- 7.1 Klager aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen worden uiterlijk binnen twintig werkdagen na de verzenddatum van de bevestiging als bedoeld in artikel 8.5 van het reglement “klachtenbehandeling externe klachtencommissie van het Da Vinci College” door of namens het college uitgenodigd om mondeling en/of schriftelijk een toelichting te verstrekken.
- 7.2 Naar aanleiding van het onderzoek kan het college van bestuur advies inwinnen bij (externe) deskundigen of adviseurs.

## **8      Besluit**

- 8.1 Het college van bestuur neemt binnen tien werkdagen na het horen dan wel de toelichting van klager en andere betrokkenen een besluit ten aanzien van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
- 8.2 Het college van bestuur kan de in 8.1 vermelde termijn verlengen met maximaal twintig werkdagen. De klager wordt van de verlenging en de redenen daartoe schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 8.3 Het besluit is gemotiveerd en, zo nodig of gewenst naar het oordeel van het college, voorzien van een toelichting, advies, voorgenomen maatregelen of besluiten.
- 8.4 Indien gewenst, kan de klager overleg voeren over de gevolgen van het besluit van het college.
- 8.5 Indien klager zich niet kan verenigen met het besluit van het college van bestuur kan klager zich wenden tot de bevoegde rechter.

## **9      Voorlopige voorziening**

Op grond van de klacht en/of het ingestelde onderzoek kan het college, al dan niet op verzoek van klager, een voorlopige voorziening treffen.

## **10     Toetsingscommissie**

Indien de klacht zich richt tegen het college van bestuur of een lid daarvan, dan neemt het college de klacht niet zelf in behandeling. Er wordt in dat geval een toetsingscommissie ingesteld bestaande uit drie leden van de raad van toezicht. De toetsingscommissie behandelt de klacht overeenkomstig de bepalingen in dit reglement. De bestuurssecretaris ligt betrokkenen in.

## **11     Slotbepalingen**

- 11.1 Deze regeling is op 11-02-2019 vastgesteld door het college van bestuur na overleg en met instemming van de ondernemingsraad d.d. 06-02-2019 en de studentenraad d.d. 09-02-2019.
- 11.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van 01-08-2019.
- 11.3 Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de ondernemingsraad en de studentenraad.

## 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. Een klacht kan ook aan de commissie worden voorgelegd door een gemachtigde. De student dient in dat geval een machtiging voor te leggen aan de commissie.
- 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](http://www.davinci.nl)) Deze regeling staat op de website vermeld onder het label *regelingen en overeenkomsten* (bij ‘over het Da Vinci College’).



## **2 De externe 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. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. Het college van bestuur neemt een besluit over het door de klachtencommissie gegeven advies.
- 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, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 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 van de externe klachtencommissie of via [externeklachtencommissie@davinci.nl](mailto:externeklachtencommissie@davinci.nl)
- 4.3 De klachtencommissie wordt geïnformeerd over alle 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 Op het klaagschrift wordt de datum van ontvangst vermeld door de ambtelijk secretaris.

- 4.8 De klager ontvangt binnen tien werkdagen een bevestiging van ontvangst van de klacht door de ambtelijk secretaris.

## **5 Ontvankelijkheid en bevoegdheid**

- 5.1 Een klacht dient uiterlijk binnen een jaar na de gedraging of beslissing waartegen de klacht zich richt 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 is, of is geweest.
- 5.4 De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen als niet eerst de interne klachtenregeling is doorlopen zoals vermeld in de "klachtenregeling Da Vinci College".
- 5.5 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.
- 5.6 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard of wordt vastgesteld dat de klachtencommissie niet bevoegd is, dan wordt dit binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie schriftelijk medegedeeld aan de betrokkenen bij de klachtenprocedure.

## **6 Gemachtigde**

- 6.1 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 6.2 De gemachtigde dient een schriftelijke machtiging te overleggen, gegeven door klager en /of aangeklaagde.

## **7 Intrekken van een klacht**

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

De ambtelijk secretaris van 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 en de klacht als zodanig verwerken.

## **8 Overleg met de bestuurssecretaris**

- 8.1 De ambtelijk secretaris brengt ontvangen klachten zo spoedig mogelijk ter kennisname van het bestuurssecretariaat.
- 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 van bestuur.

Behandeling door het college van bestuur kan plaatsvinden indien de behandeling van de klacht hierdoor wordt bespoedigd of de klacht anderszins geschikt wordt geacht voor behandeling door het college van bestuur.

In dat geval wordt de klachtenprocedure bij de externe klachtencommissie aangehouden voor de duur van de behandeling van de klacht door het college van bestuur. Het college van bestuur 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 en de bestuurssecretaris, zoals bedoeld in artikel 8.2 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 ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stelt de klager op de hoogte van het overleg tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de bestuurssecretaris indien het college van bestuur de klacht zal behandelen.
- 8.6 Indien de klager gemotiveerd bezwaar heeft tegen behandeling van de klacht door het college van bestuur kan de klager binnen 10 werkdagen na kennisname hiervan 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 ambtelijk secretaris 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, conform artikel 9.3.

- 9.3 In geval van rechtstreekse behandeling door het college kan klager de klachtencommissie binnen veertien werkdagen na ontvangst van het besluit van het college zoals bedoeld in artikel 18.1 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 Als de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt of voortzet op verzoek van klager, deelt de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie betrokkenen binnen tien werkdagen na ontvangst van dit verzoek 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 niet binnen de gestelde termijn conform 10.2 wordt gereageerd, 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 ambtelijk secretaris van de klachtencommissie informeert de klager over het verloop van de klachtenprocedure.

## **11 Verweerschrift**

- 11.1 De ambtelijk secretaris van 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 tien werkdagen worden verlengd op schriftelijk verzoek van de aangeklaagde.
- 11.3 De ambtelijk secretaris van 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 privacygevoelige 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 te zijn. Ook de ambtelijk secretaris is aanwezig om verslag te leggen.
- 15.3 De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen dertig 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 door de ambtelijk secretaris een verslag gemaakt. Een kopie van het verslag wordt door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie naar betrokkenen gezonden.
- 15.8 Betrokkenen kunnen binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verslag hier schriftelijk op reageren. Na deze termijn wordt het verslag geacht te zijn vastgesteld.

## **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 door de klachtencommissie en het oordeel over de gegrondheid en de ontvankelijkheid van de klacht.
- 16.4 De uitspraak (en het eventueel daarbij horende advies) wordt gedaan binnen tien werkdagen na de hoorzitting. Deze termijn kan door de klachtencommissie worden verlengd.
- 16.5 De ambtelijk secretaris van 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 ambtelijk secretaris van 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 met advies 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 daartegen verzetten.

18.3 Indien klager zich niet kan verenigen met het besluit van het college van bestuur kan klager zich wenden tot de bevoegde rechter.

## **19 Slotbepalingen**

19.1 Deze regeling is vastgesteld op 11-02-2019 door het college van bestuur na overleg en met instemming van de ondernemingsraad 06-02-2019 en de studentenraad 09-02-2019.

19.2 Deze regeling treedt in werking met ingang van 01-08-2019.

19.3 Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de ondernemingsraad en de studentenraad.