

Klachtenreglement

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. toegankelijke faciliteit: de toegankelijke faciliteit voor de indiening van onder andere klachten en bezwaarschriften als bedoeld in artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs;
- b. partijen: de indiener van de zaak en de onderwijsinstelling en eventuele (derde-)belanghebbende(n);
- c. secretaris: de ambtelijk ondersteuner van de Klachtencommissie;

Artikel 2 Bevoegdheid, werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie is de commissie als bedoeld in artikel 7.4.8a lid 3 Wet educatie en beroepsonderwijs. De klachtencommissie oordeelt over gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen.
2. Naast de bepalingen in dit reglement zijn op de Klachtencommissie artikelen 9:3 tot en met 9:7, eerste lid, 9:8, eerste lid, aanhef en onderdelen a tot en met e, en derde lid, eerste volzin, 9:9, 9:10, eerste lid, tweede lid, onderdelen b en c, en derde lid, 9:11, 9:12, eerste lid, 9:12a, 9:15 en 9:16 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.
3. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het bevoegd gezag in overleg met de Centrale Studentenraad. De Klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van het bevoegd gezag, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.
4. De commissie wordt benoemd voor een termijn van 5 jaar die telkens verlengd kan worden.
5. De Klachtencommissie behandelt een klacht in beginsel met drie leden. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid dat niet betrokken is geweest bij de totstandkoming van het besluit.

Artikel 3 Secretariaat en secretaris van de Klachtencommissie

1. Het secretariaat voor de Klachtencommissie wordt gevoerd door de onderwijsinstelling. Het secretariaat draagt zorg voor het beheer van het dossier in overeenstemming met de geldende regelgeving en draagt zorg voor een voortvarend verloop van de behandeling van de zaak.
2. De Klachtencommissie kan bepalen dat bepaalde taken en beslissingen van de Klachtencommissie worden voorbereid en gecommuniceerd door het secretariaat of de secretaris.

Artikel 4 Voorprocedure bij de toegankelijke faciliteit

1. Op de taken en werkwijze van de toegankelijke faciliteit is artikel 7.5.1 van de Wet educatie en beroepsonderwijs van toepassing.
2. Nadat het klacht in behandeling is genomen door de Klachtencommissie, zal deze de klacht aan de verweerder zenden met de opdracht om in overleg met de indiener na te gaan of een oplossing van de zaak (minnelijk schikken) mogelijk is.
3. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de behandeltermijn worden opgeschort indien en voor zover partijen daarmee akkoord gaan.
4. Een klacht bij de Klachtencommissie heeft geen verdere opschortende werking.

Artikel 5 Termijnen

Het bestuur, de Klachtencommissie en de toegankelijke faciliteit werken conform de termijnen in artikel 9:8 lid 1 sub b en artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6 Start procedure

1. De toegankelijke faciliteit draagt binnen de onderwijsinstelling zorg voor het overleggen van alle relevante stukken aan de Klachtencommissie waaronder in ieder geval:
 - naam, e-mailadres, woon of vestigingsplaats en mobiele telefoonnummers van partijen
 - het klacht;
 - het verweer;
2. Indien de Klachtencommissie van mening is dat bij de indiening van de zaak aanvullende gegevens nodig zijn om de zaak goed te kunnen behandelen, stelt zij de toegankelijke faciliteit of partijen in de gelegenheid de stukken binnen een door haar te bepalen termijn aan te vullen.

3. De Klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier schoolweken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Completering van het dossier

1. Partijen kunnen tot uiterlijk een week voor de hoorzitting nadere stukken indienen die van belang zijn voor de goede beoordeling van het klacht.
2. Ter voorbereiding van de beoordeling van de zaak kan de Klachtencommissie of de secretaris aanvullende inlichtingen inwinnen bij partijen en derden. Aan een partij wordt hiervoor toestemming gevraagd voor zover het persoonsgegevens betreft.
3. Indien tijdens de hoorzitting blijkt dat aanvullende inlichtingen ingewonnen moeten worden ter beoordeling van de zaak, deelt de Klachtencommissie tijdens de hoorzitting mee aan partijen op welke manier de zaakbehandeling wordt voortgezet.
4. De Klachtencommissie kan stukken uitsluiten van het dossier die naar het oordeel van de Klachtencommissie niet ter zake zijn of te omvangrijk om de kern van het klacht op een toegankelijke manier te duiden.
5. De secretaris kan mediabestanden toelaten tot het dossier op basis van een gemotiveerd verzoek van de indiener van het belang daarvan. Een audio- of videofragment moet door de indiener zijn voorzien van een schriftelijke uitwerking (transcript) van het gehele fragment.

Artikel 8 Hoorzitting

1. De hoorzitting vindt plaats op locatie van de gedaagde onderwijsinstelling of online via een digitale vergaderomgeving.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. De voorzitter leidt de zitting. De voorzitter stelt de partijen in de gelegenheid om de bij de hoorzitting aanwezige deskundigen en getuigen vragen te stellen.
4. De verslaglegging van dat wat besproken is ter zitting wordt weergegeven in het advies voor zover relevant. Van de zitting kan een audio-opname gemaakt worden voor eigen gebruik door de secretaris. De eventuele opname wordt niet verstrekt en wordt na verzending van het advies vernietigd.

Artikel 9 Afdoening van de zaak zonder hoorzitting

1. De voorzitter kan afzien van een hoorzitting in die gevallen als bedoeld in artikel 9:10 lid 2, onderdelen b en c van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Indien de Voorzitter oordeelt dat de Klachtencommissie op basis van het dossier tot een goede beoordeling van het klacht kan komen, kan hij een verzoek aan partijen doen voor een behandeling van de zaak zonder hoorzitting. Bij akkoord wordt van een hoorzitting afgezien en wordt een datum bepaald tot wanneer partijen gelegenheid hebben om aanvullende stukken in te voegen in het dossier en de wijze van repliek en dupliek.

Artikel 10 Gemachtigde, tolk, getuigen en deskundigen

1. Een partij kan zich op eigen kosten door een gemachtigde, tolk, getuige en/of deskundige laten bijstaan of vertegenwoordigen. Een gemachtigde die geen advocaat is dient een bewijs van machtiging te overleggen indien de partij zelf niet aanwezig is.
2. De Klachtencommissie hoort getuigen en/of deskundigen die zij zelf oproept of die door partijen zijn aangemeld, indien dit van belang is voor een goede beoordeling van de zaak. Partijen worden geïnformeerd over het tijdstip van horen en de naam en hoedanigheid van getuigen en/of deskundigen.

3. De Klachtencommissie kan bepalen dat (bepaalde) personen niet welkom zijn bij de zitting in verband met een goede gang van zaken tijdens de hoorzitting.

Artikel 11 Beraadslaging en advies van de Klachtencommissie – bekendmaking

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en oordeelt in besloten vergadering over de zaak bij meerderheid van stemmen.
2. De Klachtencommissie baseert haar advies uitsluitend op de informatie in het dossier en dat wat ter zitting naar voren is gebracht en feiten van algemene bekendheid.
3. De Klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk, gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond verklaren.
4. Als de Klachtencommissie van oordeel is dat het bestreden besluit behoort te worden herroepen, bevat het advies een aanbeveling ten aanzien van hetgeen de instelling zo nodig voor het herroepen besluit in de plaats zal moeten besluiten.
5. Het advies van de Klachtencommissie bevat in ieder geval:
 - a. de namen de leden van de commissie, de naam van de secretaris, de namen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
 - b. de gronden, waarop de uitspraak berust; en;
 - c. de datum van het advies.
6. De Klachtencommissie adviseert aan het College van Bestuur en brengt een rapport van haar bevindingen, vergezeld van haar advies en eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag uit.
7. Het College van Bestuur neemt naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie een definitieve beslissing omtrent het klacht.
8. Het College van Bestuur stelt partijen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek naar het klacht, zijn oordeel daarover, en de beslissing die het daaraan verbindt. Indien de beslissing van het College van Bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie wordt het advies van de Klachtencommissie meegezonden.
9. ROC Midden Nederland rapporteert jaarlijks over de ingediende klachten.

Artikel 12 Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
 - a. de Klachtencommissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling of de klacht;
 - b. de klachtmaker kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is, of;
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. Het sluiten van het onderzoek wordt meegedeeld in een schriftelijke beslissing die binnen twee weken wordt genomen.
 - a. een verklaring van klachtmaker dat de zaak wordt ingetrokken;
 - b. een advies van de Klachtencommissie;
 - c. een beslissing van de voorzitter tot vereenvoudigde afdoening van de zaak.

Artikel 13 Onvoorziene situaties

In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

Artikel 14 Reglement

1. Dit reglement geldt vanaf 1 augustus 2023.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling.

Dit reglement is vastgesteld op 3 juli 2023 na instemming van de studentenraad