

Regeling overige klachten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepalingen

Instelling:	Het Regionaal Opleidingen Centrum ASA (ROC ASA).
Bevoegd gezag:	Het College van Bestuur.
Opleiding/Cluster:	Een organisatorische eenheid van de instelling.
Directeur:	De directeur van het cluster die is belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in deze regeling.
Personeelsleden:	Personen die aan de instelling verbonden zijn in een onderwijzende en/ of onderwijssteunende en beheersfunctie.
Teammanager:	De manager van een resultaatverantwoordelijk team
Deelnemers:	Personen die met de instelling een onderwijsovereenkomst hebben afgesloten. Ook kandidaat - deelnemers, personen die zich hebben aangemeld om een opleiding te gaan volgen en personen die in afwachting zijn van een definitieve onderwijsovereenkomst vallen voor wat betreft deze regeling onder het begrip deelnemers.
Ouders:	De ouders, voogden of verzorgers van de deelnemers.
Klacht:	Een overeenkomstig deze regeling door een deelnemer ingediende klacht.
Klager:	De deelnemer die volgens dit reglement een klacht heeft ingediend.
Aangeklaagde:	Een ieder die deel uitmaakt van de instelling tegen wie een klacht is ingediend.
Klachtencommissie:	Een orgaan ingesteld en samengesteld conform deze regeling, dat eveneens volgens dit reglement een klacht onderzoekt, en afhandelt.
Dag:	Een werkdag of een door de onderwijsinstelling vastgestelde vakantiedag, niet zijnde een zaterdag, een zondag of een van de door de onderwijsinstelling erkende feestdagen.
Medezeggenschapsraad:	De raad als bedoeld in de Wet medezeggenschap onderwijs (WMO).

Artikel 2 De regeling overige klachten

- 2.1 De regeling overige klachten biedt deelnemers de mogelijkheid een klacht te uiten en te laten onderzoeken op een zodanige wijze dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de klager en de aangeklaagde zijn gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende zorgvuldigheid zal worden afgehandeld.
- 2.2 Deze regeling is uitsluitend van toepassing op klachten waarvoor binnen ROC ASA géén andere wijze van behandeling open staat.
- 2.5. Het indienen van een klacht is niet mogelijk tegen die aangelegenheden die in een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift reeds specifiek zijn geregeld.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 3 De klachtbehandeling

- 3.1. Binnen de klachtbehandeling wordt onderscheiden:
 - a. De behandeling van klachten door de directeur.
 - b. De behandeling van klachten door de klachtencommissie van ROC ASA.
- 3.2. De klachten die onder deze regelingen vallen worden ingediend bij en behandeld door de directeur.
- 3.3. Tegen de uitspraak van de directeur kan beroep worden aangetekend bij de klachtencommissie.

Artikel 4 De behandeling van de klacht door de directeur

- 4.1. Een deelnemer die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen of besluiten van een personeelslid of een deelnemer, heeft het recht een klacht in te dienen bij de directeur van het cluster waaraan hij is verbonden.
- 4.2. Indien de klacht een handeling of een besluit van de directeur betreft wordt die klacht eveneens bij de directeur ingediend. De directeur heroverweegt de handeling of het besluit en handelt de klacht verder af.
- 4.3. Bij klachten bedoeld in het tweede lid kan de klager besluiten de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen.
- 4.4. De klacht moet schriftelijk bij de directeur worden ingediend. De klager vermeldt naam, adres, de aard van de klacht en de motivering van de klacht. Indien van belang worden (kopieën van) documenten meegestuurd.
- 4.5. Voordat de directeur een beslissing neemt over de klacht, worden de betrokkenen gehoord.
- 4.6. De directeur doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht uitspraak.
- 4.7. Van de uitspraak en de aard van de eventuele voorziening worden betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht. Het besluit is met redenen omkleed. De uitspraak vermeldt tevens de mogelijkheid tegen de uitspraak in beroep te gaan bij de klachtencommissie.

Artikel 5 De behandeling van de klacht door de klachtencommissie

Indienen klacht en ontvangst

- 5.1. De klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de klachtencommissie te worden ingediend, binnen een termijn van twee weken (analoog aan regeling beroep examinering), te rekenen vanaf het moment waarop de handeling is verricht of het besluit is genomen.

- 5.2. De ontvangst van de klacht wordt door de klachtencommissie schriftelijk bevestigd. De bevestiging vermeldt tevens in het kort het verloop van de verdere procedure.
- 5.3. De klachtencommissie beoordeelt of een ingediende klacht ontvankelijk is.
- 5.4. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Informeren van het College van Bestuur

- 5.5 De klachtencommissie stelt het College van Bestuur op de hoogte van de klachten waarvan zij meent dat het een strafbaar feit betreft.

Onderzoek

- 5.6. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij meent nodig te hebben om tot een uitspraak te kunnen komen. Daartoe kan zij een of meer van haar leden zelfstandig opdragen feitelijk onderzoek in te stellen, personen te horen en daarvan verslag te leggen. De leden van de klachtencommissie zijn gerechtigd in verband met het doen van onderzoek om de instelling te betreden.
- 5.7. De klager en de aangeklaagde worden door de klachtencommissie binnen tien dagen na ontvangst van een klacht schriftelijk in kennis gesteld van het klachtenonderzoek.

Hoorzitting

- 5.8. De klachtencommissie houdt, alvorens zij uitspraak doet, een of meer zittingen waarop zij, mede op basis van het in lid 6 bedoelde onderzoek, de klager en de aangeklaagde en zo nodig anderen hoort.
- 5.9. De klachtencommissie bepaalt op een zo kort mogelijke termijn de plaats en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht zal plaats vinden.
- 5.10. Een zitting wordt gehouden als ten minste twee leden van de commissie zijn vertegenwoordigd.
- 5.11. De klager, de aangeklaagde en eventuele getuigen behorend tot de instelling zijn verplicht te verschijnen op de zitting.
- 5.12. Indien de aangeklaagde weigert te verschijnen, zal de klachtencommissie hem uitnodigen alsnog binnen vijf dagen ter horing te verschijnen voor de commissie. Geeft de aangeklaagde geen gehoor aan deze oproep, dan wordt de klacht als 'niet-betwist' in de procedure opgenomen.
- 5.13 Van alle hoorgesprekken worden verslagen opgesteld, waarvan de inhoud bij voorkeur door ondertekening door de gehoorde en de leden van de klachtencommissie wordt bevestigd. Weigert een gehoorde bevestiging, dan wordt dit in het verslag, met vermelding van redenen, vermeld. Een afschrift van het verslag wordt de gehoorde uitgereikt binnen een week na het horen.
- 5.14. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door raadslieden. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan. Voor personeelsleden geldt dat zij zich niet door een direct-leidinggevende kunnen laten bijstaan.
- 5.15 De zitting vindt achter gesloten deuren plaats.

Voorlopige voorziening

- 5.16 De klager kan de voorzitter van de klachtencommissie in spoedeisende gevallen, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, om een voorlopige voorziening vragen.
- 5.17 De voorzitter van de klachtencommissie neemt pas een besluit op zo'n verzoek, nadat hij de aangeklaagde heeft gehoord, of deze tenminste heeft opgeroepen.

Artikel 6 Uitspraak

- 6.1. De klachtencommissie doet binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak over de afhandeling van de klacht.
- 6.2. De uitspraak wordt terstond schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.
- 6.3. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie verzoeken een uitspraak te herzien. Herziening kan plaats vinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die, als zij eerder bekend waren geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
- 6.4. Het College van Bestuur draagt verantwoordelijkheid voor de daadwerkelijke uitvoering van de uitspraak.

Artikel 7 Intrekking van de klacht

De klager kan tijdens de procedure bij de directeur of de klachtencommissie op elk moment de klacht intrekken door dit schriftelijk te melden. Van deze melding wordt een afschrift verzonden aan de aangeklaagde.

Artikel 8 Verlenging van termijnen

Indien blijkt dat geldende termijnen voor het doen van een uitspraak door de directeur of door de klachtencommissie ontoereikend zijn, mag elk van deze instanties de voor haar geldende termijn verlengen met maximaal:

- een termijn van twee weken voor de directeur,
- een termijn van twintig dagen voor de klachtencommissie

de klager en de aangeklaagde worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie

Artikel 9 Taak, instelling en samenstelling van de klachtencommissie

- 9.1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en handelt deze af.
- 9.2. Het College van Bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris, de leden en hun vervangers.
- 9.3. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de volle duur. De leden van de klachtencommissie zijn opnieuw te benoemen met dien verstande dat zij gedurende maximaal acht jaar achtereenvolgend als zodanig kunnen optreden.
- 9.5. De secretaris roept de leden bijeen om een ingediende klacht in behandeling te nemen.
- 9.6. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt de vervanger zijn plaats in.

Artikel 10 Bevoegdheden

- 10.1. De klachtencommissie kan informatie en advies inwinnen bij interne en externe deskundigen.
- 10.2. De klachtencommissie kan het College van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren omtrent de aangelegenheden die de klachten betreffen.

Artikel 11 Verantwoording en verslag

- 11.1. De leden van de klachtencommissie zijn alleen verantwoording schuldig aan elkaar en aan het College van Bestuur.
- 11.2. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur omtrent haar bevindingen en verrichtingen.
- 11.3. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat het vertrouwelijk karakter van haar werkzaamheden door het jaarverslag niet wordt geschaad en de anonimiteit van de betrokkenen is gewaarborgd.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen

Artikel 12 Positie minderjarige deelnemers

- 12.1. Als de aanklager of de aangeklaagde een minderjarige deelnemer is, worden de ouders van de minderjarige deelnemer van de klacht op de hoogte gesteld.
- 12.2. Indien de klacht is ingediend door de ouders van een minderjarige deelnemer, wordt ook de deelnemer gehoord tenzij bijzondere omstandigheden in het persoonlijk belang van de deelnemer, zich daartegen verzetten.
- 12.3. Het verslag van het horen van een minderjarige deelnemer wordt ook door de ouders bevestigd als zij bij het horen aanwezig zijn geweest. Indien dat niet het geval is, bevestigt de deelnemer zelf.

Artikel 13 Positie personeelsleden en deelnemers

- 13.1. Geen enkel personeelslid of deelnemer mag in zijn positie binnen de instelling worden geschaad vanwege het **enkele feit** dat hij als klager of aangeklaagde dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.
- 13.2. Een personeelslid of deelnemer die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstige dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan loyaal mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

Artikel 14 Rehabilitatie

Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met het aangeklaagde personeelslid of deelnemer een passende rehabilitatie.

Artikel 15 Geheimhouding

De personeelsleden en deelnemers die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken en / of diegenen die door de klachtencommissie zijn geraadpleegd of gehoord, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de melding of de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten, voor zover wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten

Artikel 16 Voldoende faciliteiten

Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat aan de klager en de leden van de klachtencommissie zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld, dat een goede toepassing van de onderhavige klachtenregeling is gewaarborgd.

Artikel 17 Dossiervorming

- 17.1. De secretaris van de klachtencommissie houdt tijdens de behandeling van klachten een archief bij. Dit is in beginsel uitsluitend toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie. Na afronding van het onderzoek en uitspraak worden de dossiers bewaard voor de volgende doelen:
- de klachtencommissie beschikt over gegevens ten behoeve van verslaggeving;
 - de klachtencommissie beschikt over gegevens bij recidive van de aangeklaagde;
 - de klachtencommissie beschikt over gegevens ten behoeve van het afleggen van verantwoording
- 17.2. De dossiers met betrekking tot een klachtenprocedure worden in elk geval vijf jaar na de daarin gedane uitspraak verwijderd uit het archief van die klachtencommissie, tenzij wet- en regelgeving zich daartegen verzetten.
- 17.3. De uitspraken worden als regel gearhiveerd in de desbetreffende deelnemers- en personeelsdossiers.
- 17.4. Ten aanzien van de gegevensverzameling worden de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en uitwerking zoals een reglement persoonsregistraties in acht genomen. De gegevens worden binnen de instelling zodanig bewaard dat de privacy van allen gewaarborgd is en blijft.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 18 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging reglement individueel klachtrecht

- 18.1. Deze regeling wordt vastgesteld door het College van Bestuur.
- 18.2. De klachtencommissie legt elke twee jaar een voorstel omtrent wijziging van deze regeling voor aan het College van Bestuur. Indien er geen voorstel wordt voorgelegd, wordt het reglement geacht te zijn verlengd.
- 18.3. Tussentijdse wijziging van het reglement is mogelijk. De klachtencommissie legt elke wijziging van het reglement voor aan het College van Bestuur.

Artikel 19 Overige bepalingen

- 19.1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 19.2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Regeling overige klachten.'
- 19.3. Deze regeling wordt binnen de instelling zodanig gepubliceerd dat iedereen er kennis van kan nemen.