

ONDERWIJSGROEP TILBURG

Reglement Klachtencommissie ROC Tilburg

September 2010
(DBS 008, CvB/1011.005)

REGLEMENT VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE TOEPASSING STUDENTEN-/CURSISTENSTATUUT VAN HET REGIONAAL OPLEIDINGSCENTRUM TILBURG (ROC Tilburg)

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht:	klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde bij de toepassing van het studenten-/cursistenstatuut;
Klager:	een student/cursist, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige student/cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het College van Bestuur of de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend over de toepassing van het studenten-/cursistenstatuut;
Aangeklaagde:	een student/cursist, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige student/cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het College van Bestuur of van de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de instelling, tegen wie een klacht is ingediend;
Klachtencommissie:	de commissie als bedoeld in artikel 4;
Instelling:	een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
School:	een onderdeel van de instelling;
Bevoegd gezag:	bevoegd gezag zoals bedoeld in artikel 1.1.1. onder de letter w van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
College van Bestuur:	College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
Directie:	directie van een school van de instelling.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Paragraaf 1 De klachtencommissie

Artikel 2 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet over gegrondheid van de klacht.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur en de directie van het betrokken college over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het College van Bestuur en de directie van het betrokken college 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 3 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. De benoeming van de leden vindt plaats conform artikel 7.1.b van het studenten-/cursistenstatuut.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Leden van het personeel van het ROC Tilburg, leden van het College van Bestuur, alsmede Studenten/cursisten van de instelling en ouders/voogden/verzorgers van minderjarige Studenten/cursisten kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
5. Het College van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan.

Artikel 4 Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De leden, waaronder de voorzitter, kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 2 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht, per adres van de ambtelijk secretaris, in bij:
 - a. het College van Bestuur; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het College van Bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij 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.
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.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het College van Bestuur en de directie van het betrokken college, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bij staan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het College van Bestuur en de directie van het betrokken college mee.

Artikel 7 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.
3. 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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur en de directie van het betrokken college gemeld.

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 toestemming van het College van Bestuur vereist.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken¹ na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Klager kan afzien van zijn recht om gehoord te worden.
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 Uitspraak

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het al of niet gegrond zijn van een klacht.
2. De klachtencommissie voorziet haar uitspraak van een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
3. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het College van Bestuur en de directie van het betrokken college binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.
4. De termijn genoemd in lid 2 en 3 kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, het College van Bestuur en de directie van het betrokken college.
5. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur of de directie van het betrokken college te treffen maatregelen.

Artikel 11 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie aanwezig zijn.

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 uitspraak

1. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van dat oordeel.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het College van Bestuur voorgenomen beslissing.

¹ Met de in de procedure genoemde 'weken' wordt bedoeld de schoolweken van de studenten/cursisten/leerlingen. De weken welke vallen in de jaarlijks vastgestelde schoolvakanties tellen dus niet mee als week voor alle bij het geschil betrokken partijen.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 14 Openbaarheid

1. Het College van Bestuur legt deze regeling ter inzage.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 15 Evaluatie

De regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad 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.

Artikel 17 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling toepassing studenten/ cursistenstatuut" .
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2001

De regeling is, geïnformeerd de MR (1011-004), (gewijzigd) vastgesteld op 13 september 2010 (DBS 008, CvB/1011.005)