

Reglement Algemene Klachtencommissie Stichting Gilde Opleidingen

Waarin tevens opgenomen de mogelijkheid voor externe belanghebbenden, zoals bedoeld in de Branchecode goed bestuur in het mbo, om met de instelling in gesprek te komen.

Vastgesteld College van Bestuur: 23 juni 2017
Instemming Studentenraad: 30 juni 2017

Inhoud

Artikel 1	begripsbepalingen	p. 4
Artikel 2	taken klachtencommissie	p. 5
Artikel 3	samenstelling klachtencommissie	p. 5
Artikel 4	zittingsduur	p. 5
Artikel 5	einde lidmaatschap	p. 6
Artikel 6	indienen/behandeling van de klacht	p. 6
Artikel 7	bereikbaarheid klachtencommissie	p. 7
Artikel 8	inhoud klacht	p. 7
Artikel 9	vooronderzoek	p. 7
Artikel 10	minnelijke schikking	p. 7
Artikel 11	verweerschrift	p. 8
Artikel 12	hoorzitting/de zittingsdatum/behandeling	p. 8
Artikel 13	geheimhouding	p. 8
Artikel 14	wraking of verschoning	p. 9
Artikel 15	de zitting	p. 9
Artikel 16	advies/beslissing op advies/termijnen	p. 9
Artikel 17	onvoorziene omstandigheden	p. 10
Artikel 18	openbaarheid	p. 10
Artikel 19	wijziging van het reglement	p. 10
Artikel 20	overige bepalingen	p. 10

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. Aangeklaagde Een medewerker, dienst, sector of de Stichting Gilde Opleidingen, waartegen de klacht bestaat
2. College van Bestuur Het orgaan zoals bedoeld in artikel 4 van de Statuten van de Stichting Gilde Opleidingen
3. Instelling Stichting Gilde Opleidingen
4. Bevoegd gezag College van Bestuur van Stichting Gilde Opleidingen
5. Klacht Een klacht over gedragingen en beslissingen van medewerkers, een dienst, een sector dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door aangeklaagden, een klacht over onvoldoende effectief en efficiënt omgaan door Gilde Opleidingen met betrekking tot opleidingsvragen en verwachtingen van externe belanghebbende organisaties.
Tevens zijn uitgezonderd klachten die onderdeel vormen van de regeling ongewenste omgangsvormen, het reglement van de commissie van beroep voor de examens dan wel klachten inzake melding (vermoeden) van misstanden. Voor deze klachten zijn aparte regelingen.
6. Algemene Klachtencommissie De commissie belast met de afhandeling van klachten, niet zijnde meningsverschillen die toekomen aan de Commissie van Beroep voor de Examens, klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen dan wel klachten inzake melding (vermoeden) van misstanden.
7. Klager Een (ex)deelnemer, aspirant-deelnemers, voormalige deelnemers, examendeelnemers, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)deelnemer, (een lid van) het personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling over gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen. Direct belanghebbende natuurlijk persoon alsmede externe belanghebbende organisaties zoals bedoeld in de Branchecode goed bestuur in het mbo.
8. Deelnemer Hiermee wordt bedoeld zowel de studenten in het reguliere mbo-onderwijs, als cursisten in het volwassenenonderwijs, als deelnemers aan contractactiviteiten evenals personen die participeren in een EVC-procedure.
9. Teammanager De medewerker die ten behoeve van een van de sectoren leiding geeft aan een of meerdere opleidingen/teams.
10. Sector Het onderdeel van Gilde Opleidingen dat belast is met het verzorgen van onderwijs.
11. Sectordirecteur De functionaris die is belast met de leiding van een sector.

De Algemene Klachtencommissie

Artikel 2: Taken Algemene Klachtencommissie

1. Er is een Algemene Klachtencommissie voor alle opleidingen (sectoren) van Gilde Opleidingen en diensten van het College van Bestuur die een klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De Algemene Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door of namens het College van Bestuur gezag te nemen besluiten.
3. De Algemene Klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van de 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.

Artikel 3: Samenstelling Algemene Klachtencommissie

1. De Algemene Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het College van Bestuur benoemt tevens de plaatsvervangende leden.
3. De Algemene Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De Algemene Klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
5. Het College van Bestuur wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
6. De voorzitter en de leden van de Algemene Kommissie mogen geen deel uitmaken van een bevoegd gezag als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag van Stichting Gilde Opleidingen.

Artikel 4: Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de Algemene Klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar (m.u.v. de secretaris). Een verlenging voor een vervolg termijn van vier jaar is mogelijk op basis van een evaluatie.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 5: Einde lidmaatschap

Het lidmaatschap en het plaatsvervangend lidmaatschap eindigen:

- a) bij het eindigen van de zittingstermijn;
- b) bij ontslag door het College van Bestuur op eigen verzoek;
- c) bij ontslag door het College van Bestuur indien het lid of plaatsvervangend lid uit hoofde van ziekte of gebreken niet in staat is de functie te vervullen, alsmede een algeheel disfunctioneren, of indien het lid of plaatsvervangend lid bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld. Alvorens het ontslag op grond van het in de vorige volzin bepaalde wordt verleend, wordt de betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

De procedure bij de Algemene Klachtencommissie

Artikel 6: Indienen/behandeling van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het College van Bestuur of de Algemene Klachtencommissie, nadat afwikkeling van zijn bezwaar door een Sector/Dienst-directeur heeft plaatsgevonden, respectievelijk nadat klager heeft kunnen constateren dat een Sector/Dienst-directeur in de afhandeling nalatig is.
2. De klacht dient binnen een termijn van 1 jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Algemene Klachtencommissie anders beslist.
3. Het bevoegd gezag is niet verplicht de klacht te (laten) behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging/beslissing: a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend en welke is behandeld, b) die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, c. waartegen een specifieke procedure openstaat.
4. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de Algemene Klachtencommissie. Het College van Bestuur kan de klacht ook rechtstreeks doorleiden naar de Algemene Klachtencommissie.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
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 Algemene Klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.
9. De Algemene Klachtencommissie deelt de Sector/Dienst-directeur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7: Bereikbaarheid Algemene Klachtencommissie

De Algemene Klachtencommissie is bereikbaar op het postadres:

Stichting Gilde Opleidingen
Algemene Klachtencommissie
Postbus 1094
6040 KB Roermond

Artikel 8: Inhoud klacht

1. De klager dient bij de Algemene Klachtencommissie een schriftelijk met redenen omkleed, ondertekend klaagschrift in.
2. De klacht bevat:
 - a) naam, adres en woonplaats van de klager;
 - b) een duidelijke omschrijving van de klacht, gedraging waartegen de klacht wordt ingediend;
 - c) de gronden waarop de klacht berust;
 - d) de eis van de klager, duidelijkheid over wat klager precies vraagt;
 - e) datum van de klacht.
3. De secretaris van de Algemene Klachtencommissie stelt, namens de voorzitter, de klager in kennis van eventueel door hem gepleegde verzuimen bij het ingediende beroepschrift en nodigt hem uit deze binnen een door de secretaris namens de voorzitter te stellen termijn te herstellen. Ingeval de klager niet binnen die termijn de door hem gepleegde verzuimen heeft hersteld, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
4. Aan degene op wiens gedraging/beslissing de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegestuurd. Tevens wordt een afschrift verstuurd aan de Sector/dienstdirecteur.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
7. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking.

Artikel 9: Vooronderzoek

De Algemene 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 machtiging van het College van Bestuur vereist.

Artikel 10: Minnelijke schikking

1. De voorzitter van de Algemene Klachtencommissie kan, alvorens een klacht in behandeling te nemen, de aangeklaagde uitnodigen om in overleg met de klager na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Blijkt een minnelijke schikking niet mogelijk of kennelijk zinloos, dan wordt de klacht door de klachtencommissie in

behandeling genomen.

2. Tijdens de hoorzitting is een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk indien partijen dit wensen en overeenkomen. De afspraken worden vastgelegd in een schikkingsdocument.

Artikel 11: Verweerschrift

1. Binnen twee weken na ontvangst van het door de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie toegezonden klacht en de daarbij behorende afschriften kan de medewerker/sector(dienst)-directeur een verweerschrift toekomen.
2. De voorzitter kan op tijdig verzoek van de aangeklaagde de termijn voor verweer in uitzonderlijke gevallen verlengen tot een door hem te bepalen datum.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de voorzitter onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de daarbij behorende afschriften, aan de klager.

Artikel 12: Hoorzitting/de zittingsdatum/behandeling

1. De Algemene Klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging/beslissing de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien: a. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, b. de klager niet binnen een door de Algemene Klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De voorzitter bepaalt de dag en het uur waarop de zaak op de hoorzitting zal worden behandeld.
4. De voorzitter geeft aan beide partijen per brief kennis van de plaats, de dag en het uur, waarop de zaak zal worden behandeld.

Artikel 13: Geheimhouding

Een ieder die is betrokken bij de afhandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 14: Wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling van de zaak op de zitting kan op verzoek van een partij een lid van de Algemene Klachtencommissie worden gewraakt;
 - a) indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;
 - b) indien hij tot de klager of aangeklaagde, in bloed- of aanverwantschap staat;
 - c) indien hij een advies in de zaak heeft gegeven of met een van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd;
 - d) indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem en klager of aangeklaagde;
 - e) in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.
2. In dezelfde gevallen kan een lid van de Algemene Klachtencommissie zich verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden der algemene klachtencommissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

Artikel 15: De zitting

1. Tijdens de zitting wordt aan partijen de gelegenheid gegeven:
 - a. haar belangen voor te dragen of te doen voordragen;
 - b. getuigen en deskundigen te doen horen;
 - c. kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken, waarvan, voor zover mogelijk, tenminste één week voor de zitting aan partijen inzage wordt gegeven.
2. In elk stadium van de klachtbehandeling is informele afdoening mogelijk, mits dat geschiedt met instemming van de klager.

Artikel 16: Advies/beslissing op advies/termijnen

1. Binnen twee weken na de laatste zitting waarop de zaak is behandeld, brengt de Algemene Klachtencommissie advies uit aan het College van Bestuur, aan de klager, de aangeklaagde, de sectordirecteur c.q. de directeur/hoofd van de betreffende dienst.
2. Het advies, bedoeld in het eerste lid, wordt zoveel mogelijk gedaan in een voltallige vergadering. Het is de leden van de algemene klachtencommissie niet toegestaan de gevoelens die tijdens deze vergadering over het geschil zijn geuit te openbaren.
3. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Algemene Klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de sectordirecteur c.q. directeur/hoofd van de betreffende dienst en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke.
4. Indien de conclusies van het College van Bestuur afwijken van het advies van de Algemene Klachtencommissie, wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving aan klager.
5. De Algemene Klachtencommissie handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

6. De Algemene Klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
7. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 17: Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, de overige leden van de Algemene Klachtencommissie gehoord hebbende.

Artikel 18: Openbaarheid

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

Artikel 19: Wijziging van het reglement

Het College van Bestuur kan wijzigingsvoorstellen in overleg brengen met de Studentenraad en de Ondernemingsraad dan wel met een subgeleding van de Ondernemingsraad.

Artikel 20: Overige bepalingen

Deze regeling treedt per 1 augustus 2017 in de plaats van het huidige Reglement Algemene Klachtencommissie Gilde Opleidingen, welke is vastgesteld op 13 juni 2016.

Aanvulling Reglement Algemene Klachtencommissie

Klachtenlijn en College van Arbitrage Blik op Werk

Hebt u een probleem of klacht over de inburgeringsschool dan moet u eerst een officiële klacht indienen bij de school.

Als de klacht niet is opgelost, dan kunt u contact opnemen met de klachtenlijn van Blik op Werk (030 30 30 645) of via de e-mail: klachten@ikwlinburgeren.nl

Weet u niet hoe u een klacht moet indienen dan kan Blik op Werk u helpen (030 30 30 645)

U kunt er ook voor kiezen om naar het College van Arbitrage van Blik op Werk te gaan.

Hier zijn wel kosten aan verbonden die u zelf moet betalen.

Het College van Arbitrage doet een bindend advies. Beide partijen dienen het advies op te volgen.

Voor meer informatie zie www.blikopwerk.nl