

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bestemd voor:

- een student, een extraneus en een deelnemer;
- een aanstaande student, een aanstaande extraneus en een aanstaande deelnemer;
- een voormalige student, een voormalige extraneus en een voormalige deelnemer.
studenten van ROC Rivor studenten van ROC Rivor
- bedrijven en BPV- of stagebegeleiders
- andere relaties of bij de instelling betrokken personen (niet werkzaam bij de instelling)

Artikel 1: Begripsbepaling

1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a bestuursorgaan: de in de wet Educatie en Beroepsonderwijs bedoelde organen;
- b klachtbehandeling: de klachtbehandeling zoals is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 7.4.8.a. Web.
- c .Een klachtschrift wordt gezien als een verzoekschrift.
- d Klachtencommissie: is de commissie als bedoeld in artikel 7.4.8a Wet educatie en beroepsonderwijs.
- e Onder student: een studerende die is ingeschreven aan ROC Rivor en die gebruik maakt van onderwijs faciliteiten of diensten door ROC Rivor geboden, alsook een aanstaande, voormalige student of extraneus;
- f Onder medewerker: een werknemer in de zin van de Cao MBO, uitzendkrachten, stagiairs, vrijwilligers en overige personen die werkzaamheden voor de ROC Rivor verrichten.

Artikel 2. De Klachtencommissie

- 1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd door het College van Bestuur.
- 2. De leden van de Klachtencommissie zijn functioneel onafhankelijk.
- 3. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, onder wie een voorzitter.
- 4. De leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vijf jaar. Herbenoeming is te allen tijden mogelijk.
- 5. Een lid van de commissie wordt op eigen verzoek of in geval van algemene veronachtzaming van de vervulling van zijn taken ongevraagd door het College van Bestuur tussentijds uit zijn functie ontheven.
- 6. De Ondernemingsraad en de Studentenraad wordt, alvorens het College van Bestuur tot benoeming of herbenoeming van de commissie of leden van de commissie, dan wel tot ongevraagde ontheffing uit functie overgaat, in de gelegenheid gesteld over de voorgenomen benoeming, herbenoeming dan wel ontheffing advies uit te brengen.
- 7. Een lid van de commissie is gebonden aan het ambtsgeheim.
- 8. Zodra mag worden verwacht dat een lid van de Klachtencommissie voor langere duur zijn functie niet kan vervullen benoemt het College van Bestuur een plaatsvervanger met inachtneming van het zesde lid.

Artikel 3 Klachtrecht

- 1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
- 2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 4 Vormvereisten.

- 1. Een klacht/verzoek moet ingediend worden via het digitale klachtenloket.
- 2. Het digitale klachtenloket is te vinden op: <https://www.rocrivor.nl/pages/klacht-of-verbetersuggestie/>
- 3. Het klaag/verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - 1. de naam en het adres van de indiener én, in afwijking van art 6:5 lid 1 Awb, het telefoonnummer én het e-mailadres waarop de indiener bereikbaar is.
 - 2. Eveneens in afwijking van art. 6:5 lid 1 Awb, indien de indiener een student is: het studentnummer, welke opleiding de student volgt.
 - 3. De dagtekening;
 - 4. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
 - 5. Het verzoek van de indiener.
 - 6. Indien het klaag/verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar of beroep noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5. Digitaal klachtensysteem

De klacht cq het verzoek wordt geregistreerd in het digitale klachtensysteem.

Artikel 6. Behandeling.

1. De ontvangst van het klaag/verzoekschrift wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, per e-mail of schriftelijk bevestigd en de verzoeker wordt daarbij geïnformeerd over de verdere procedure.
2. Als het klaag/verzoekschrift niet voldoet aan het bepaalde in artikel 4, wordt de klager/verzoeker in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een hem daartoe gestelde termijn te herstellen.
3. De klacht c.q. het verzoek zal worden behandeld door de Klachtencommissie.
4. Een klaag- c.q. verzoekschrift kan te allen tijde worden ingetrokken.
5. Een klaag- c.q. verzoekschrift wordt als ingetrokken beschouwd, als de indiener een bericht aan de Klachtencommissie heeft gezonden, waaruit blijkt dat de indiener de klacht c.q. het verzoek intrekt.

Artikel 7. Voorprocedure.

1. Nadat het bezwaar in behandeling is genomen door de Klachtencommissie, zal deze het klaag- c.q. verzoekschrift aan het College van Bestuur zenden met de opdracht om in overleg met de indiener na te gaan of een oplossing van de zaak (minnelijk schikken) mogelijk is. ¹
2. Bij een onderzoek naar een minnelijke schikking kan de behandeltermijn worden opgeschort indien en voor zover partijen daarmee akkoord gaan.

Artikel 8. Termijnen

De Klachtencommissie brengt het advies binnen zes weken na ontvangst van het klaag- c.q. verzoekschrift aan het College van Bestuur uit.

Artikel 9. Het achterwege blijven van het onderzoek

1. De Klachtencommissie kan geen onderzoek instellen indien niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 4 (vormvereisten).
2. De Klachtencommissie is niet bevoegd een onderzoek in te stellen indien:
 - a ten aanzien van de, in het klaag/verzoekschrift vermelde gedraging, een klacht kan worden ingediend, waarbij een andere procedure openstaat en verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
 - b de aangelegenheid behoort tot het algemeen instellingsbeleid of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.
 - c. als de indiener voorafgaand aan het indienen van het klaagschrift c.q. verzoekschrift geen poging heeft ondernomen de klacht in der minne te schikken.
3. De Klachtencommissie kan besluiten geen onderzoek in te stellen indien:
 - a de klacht in der minne is geschikt;
 - b het verzoek kennelijk ongegrond is;
 - c het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - e over het verzoek reeds eerder door de Klachtencommissie een oordeel is gegeven;
 - f het verzoekschrift niet is ingediend binnen twaalf maanden nadat de betreffende gedraging heeft plaatsgevonden;
4. Indien de Klachtencommissie op grond van het eerste, tweede of derde lid besluit geen onderzoek in te stellen, wordt daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de verzoeker gedaan en, indien deze reeds over het verzoek is geïnformeerd, het betrokken bestuursorgaan of de betrokken medewerker.
5. Indien een besluit als bedoeld in het vierde lid, (mede) is gebaseerd op het feit dat er

¹ Art. 7.5.7 lid 4 Web. "De geschillenadviescommissie gaat na of een minnelijke schikking tussen partijen mogelijk is

voor verzoeker een andere procedure openstaat, wordt verzoeker hierop gewezen.
6. Tegen een besluit geen onderzoek in te stellen, bedoeld in het vierde lid, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 10. Het onderzoek.

1. De Klachtencommissie stelt het College van Bestuur of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft op de hoogte van het feit dat een klacht is ingediend
2. Alvorens een aanvang te nemen met het onderzoek, beziet de Klachtencommissie of de klacht door bemiddeling zijnerzijds in der minne zou kunnen worden geschikt en onderneemt, indien hij bemiddeling zijnerzijds zinvol acht, daartoe de noodzakelijke activiteiten.
3. Indien bemiddeling niet zinvol wordt geacht dan wel een poging daartoe niet tot een minnelijke schikking van de klacht heeft geleid, stelt de Klachtencommissie het bestuursorgaan of de medewerker op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft en de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk of mondeling al dan niet in tegenwoordigheid van elkaar - zulks ter beoordeling van de Klachtencommissie - hun standpunt toe te lichten.
4. De Klachtencommissie kan, indien hij zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen.
5. De Klachtencommissie is bevoegd bij bestuursorganen en medewerkers inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen en in te zien, die een aangelegenheid betreffen waarop een verzoek betrekking heeft.
6. Bestuursorganen en medewerkers zijn verplicht binnen de door de Klachtencommissie aangegeven redelijke termijn de in het vierde lid gevraagde verklaringen en in het vijfde lid bedoelde inlichtingen en/of bescheiden te verschaffen.
7. De Klachtencommissie informeert verzoeker, tenzij lid 8 (geheimhouding) van toepassing is, omtrent de door hem ingewonnen inlichtingen dan wel doet hem een afschrift toekomen van de ontvangen bescheiden.
8. Bestuursorganen en medewerkers kunnen aangeven dat de inlichtingen en/of bescheiden, waaromtrent zij om zeer gewichtige redenen geheimhouding noodzakelijk achten, slechts worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de Klachtencommissie wordt gehandhaafd.
9. De Klachtencommissie deelt, alvorens het onderzoek te sluiten, zijn voorlopige bevindingen schriftelijk aan verzoeker en aan het bestuursorgaan dan wel de medewerker mee en stelt hen in de gelegenheid daarop binnen een door hem aan te geven redelijke termijn schriftelijk te reageren.

Artikel 11. Hoorzitting.

1. De hoorzitting wordt gehouden op locatie van de gedaagde instelling of online via een digitale vergaderomgeving.
2. De hoorzitting vindt achter gesloten deuren plaats.
3. In geval van een digitale vergaderomgeving mogen, anders dan door de Klachtencommissie, geen opnames worden gemaakt van de hoorzitting.
4. 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.
5. 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.

Artikel 12. Afdoening van de zaak zonder hoorzitting

1. De voorzitter kan afzien van een hoorzitting indien, zoals bedoeld in artikel 7:3 van de Algemene wet bestuursrecht:
 - a. de klacht c.q. het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk is,
 - b. de klacht c.q. het verzoek kennelijk ongegrond is,

- c. de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord,
 - d. de indiener niet binnen een door de Klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, of
 - e. aan de klacht c.q. het verzoek volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.
2. Indien de voorzitter oordeelt dat de Klachtencommissie op basis van het dossier tot een goede beoordeling van het bezwaar kan komen, kan hij, via het secretariaat, 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 12 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 13 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 beoordeelt of het bestuursorgaan of de medewerker in de door hem onderzochte aangelegenheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Het rapport van de Klachtencommissie, waarin hij zijn oordeel weergeeft, bevat de overwegingen waarop dit oordeel berust en wordt toegezonden aan de verzoeker, het bestuursorgaan dan wel de medewerker en het College van Bestuur.
3. De Klachtencommissie kan in het rapport die aanbevelingen doen, die hem dienstig voorkomen. Deze aanbevelingen kunnen betrekking hebben op de specifieke gedragingen, waaromtrent het verzoekschrift is ingediend, dan wel op meer algemene aspecten die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.
4. Indien in het rapport aanbevelingen worden gedaan, waaromtrent het bestuursorgaan of de medewerker niet de bevoegdheid heeft deze op te volgen, doet de Klachtencommissie van het rapport tevens een afschrift toekomen aan het bestuursorgaan dat daartoe wel de bevoegdheid heeft.
5. Degene die de bevoegdheid heeft de aanbevelingen, bedoeld in het derde lid, op te volgen, doet binnen een maand na ontvangst van het rapport mededeling aan de Klachtencommissie op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven of zal worden gegeven. De Klachtencommissie stelt onverwijld de verzoeker en het College van Bestuur hiervan schriftelijk op de hoogte

Artikel 14: Niet opvolgen bevindingen

1. Indien het College van Bestuur om zwaarwegende redenen overweegt de aanbeveling(en) niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed mee aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie zendt een afschrift hiervan aan verzoeker en het College van Bestuur

Artikel 15: Het jaarverslag

De Klachtencommissie brengt uiterlijk op 1 april aan het College van Bestuur een niet tot individuele personen herleidbaar verslag uit over zijn activiteiten over het afgelopen kalenderjaar, alsmede over de werkzaamheden die het secretariaat in het kader van deze regeling heeft verricht.

Artikel 16: Aanvullende bepalingen

1. Het secretariaat van de Klachtencommissie wordt gevoerd door de afdeling Onderwijs en Kwaliteit.
2. Het secretariaat verricht de door de Klachtencommissie in het kader van de behandeling van de verzoekschriften noodzakelijk geachte werkzaamheden en neemt daarbij de aanwijzingen van de Klachtencommissie in acht.
3. Het college van bestuur verschaft de Klachtencommissie de middelen die voor een goede uitoefening van zijn functie noodzakelijk zijn.
4. Deze klachtenregeling vervangt alle voorgaande klachtenregelingen.
4. Dit reglement treedt pas in werking, nadat het de instemming heeft verkregen van zowel de Ondernemingsraad als de Studentenraad.
5. Wijzigingen in dit reglement behoeven eveneens de instemming van zowel de Ondernemingsraad als de Studentenraad.

Artikel 17. Beroep.

Tegen een advies van de Klachtencommissie staat geen beroep open.

Vastgesteld door het College van Bestuur op _____

Handtekening

Instemming verleend door de Ondernemingsraad op: _____

Handtekening.

Instemming verleend door de Studentenraad op : _____

Handtekening.