

Reglement Algemene Klachtencommissie Stichting Gilde Opleidingen

De Algemene Klachtencommissie legt jaarlijks middels het Jaarverslag verantwoording af inzake de behandelde thema's en aantallen. Tenslotte vindt jaarlijks een evaluatie vergadering tussen de leden van de Algemene Klachtencommissie en een lid College van Bestuur plaats.

Voor studenten en ouders/verzorgers

Vastgesteld College van Bestuur: 8 mei 2023

Instemming Studentenraad: 2 juni 2023

Inhoud

Inleiding	5
Artikel 1 : Begripsbepalingen	6
Artikel 2: Taken Algemene Klachtencommissie	7
Artikel 3: Samenstelling Algemene Klachtencommissie.....	7
Artikel 4: Zittingsduur	7
Artikel 5: Einde lidmaatschap.....	8
Artikel 6: Indienen/behandeling van een klacht	8
Artikel 7: Bereikbaarheid Algemene Klachtencommissie.....	9
Artikel 8: Inhoud klacht	9
Artikel 9: Vooronderzoek	10
Artikel 10: Minnelijke schikking	10
Artikel 11: Verweerschrift	11
Artikel 12: Hoorzitting/de zittingsdatum/behandeling	11
Artikel 13: Geheimhouding	11
Artikel 14: Wraking of verschoning	11
Artikel 15: De zitting	12
Artikel 16: Advies/beslissing op advies/termijnen	12
Artikel 17: Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 18: Openbaarheid.....	13
Artikel 19: Wijziging van het reglement	13
Artikel 20: Overige bepalingen.....	13

Inleiding

Een opleiding volgen bij Gilde Opleidingen moet leuk zijn en plezierig verlopen. Daarnaast hebben alle studenten, werknemers en externe belanghebbende recht op een zorgvuldige en rechtvaardige behandeling.

Mochten er situaties voorkomen waarin studenten, werknemers en externe belanghebbende niet op voornoemde wijze behandeld zijn, kunnen zij een formele klacht indienen.

Alvorens men overgaat tot een formele klachtenprocedure wordt er informeel gekeken naar een oplossing. Hierover kan contact worden opgenomen met:

- de vertrouwenscontactpersoon als het gaat over ongewenste omgangsvormen,
- je docent als het over lessen en examens gaat,
- je trajectbegeleider als het over je leerproces gaat,
- de administratie op school als het over financiële of administratieve zaken gaat,
- je trajectbegeleider of afdeling Studentenzaken als het gaat om algemene klachten,
- de examencommissie als het gaat om beslissingen van de examencommissie of de examinatoren (dit moet dan wel schriftelijk)

Wordt de klacht niet opgelost door een van de bovenstaande personen/instanties, bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een formele klacht.

Dit reglement is een uitwerking van Artikel 7.4.8a Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de artikelen de 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.

De Algemene Klachtencommissie is ingesteld door het College van Bestuur en is belast met de behandeling van en advisering over klachten inzake beslissingen niet zijnde besluiten gericht op een rechtsgevolg. In het navolgende is het reglement van de Algemene Klachtencommissie beschreven.

Artikel 1 : Begripsbepalingen

1. Aangeklaagde Degene tegen wie de klacht is ingediend.
2. College van Bestuur Het orgaan zoals bedoeld in de Statuten van de Stichting Gilde Opleidingen, namelijk het statutaire bestuur van de stichting.
3. Instelling Stichting Gilde Opleidingen
4. Bevoegd gezag Het bevoegd gezag over de instelling, dat berust bij de stichting.
5. Klacht Een uiting van ontevredenheid over :
 - Gedragingen / beslissingen van het bestuur van de instelling;
 - Gedragingen / beslissingen van iedereen die taken verricht voor de instelling, bijv. personeel van de instelling, schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiaires, stagebegeleiders;
 - Het nalaten van een gedraging / beslissing;
 - De kwaliteit van het geleverde taal- en ONA-aanbod (Oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt). Hierbij kan worden gedacht aan klachten over de groepsgrootte, de diversiteit binnen de groep, de deskundigheid van de docent en de inzet van vrijwilligers. Deze klachten kunnen zowel door als namens inburgeraars worden ingediend.
6. Algemene Klachtencommissie De commissie belast met de afhandeling van klachten, niet zijnde meningsverschillen die toekomen aan de Commissie van Beroep voor de Examens, geschillen die toekomen aan de Geschillenadviescommissie, klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen dan wel klachten inzake melding (vermoeden) van misstanden.
7. Klager Een (ex)student, aspirant-studenten, examendeelnemers, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)student/deelnemer, 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.
8. Student Eenieder die bij Gilde Opleidingen of Gilde Educatie Activiteiten BV staat ingeschreven.
9. Teammanager De medewerker die ten behoeve van een van de clusters leiding geeft aan een of meerdere opleidingen/teams.
10. Cluster Het onderdeel van Gilde Opleidingen dat belast is met het verzorgen van onderwijs.
11. Directeur De functionaris die is belast met de leiding van een cluster of dienst.

De Algemene Klachtencommissie

Artikel 2: Taken Algemene Klachtencommissie

1. Er is een Algemene Klachtencommissie voor alle opleidingen van Gilde Opleidingen en diensten van het College van Bestuur die een klacht inzake beslissingen en/ of gedragingen onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. De Algemene Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur inzake de door haar behandelde klachten 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 Algemene 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 Algemene 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 College van Bestuur.
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 leden van de Algemene Klachtencommissie dienen een VOG te overleggen, tenzij ze werkzaam zijn bij de rechterlijke macht.
5. De Algemene Klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het College van Bestuur wijst een (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris aan.
7. De voorzitter en de leden van de Algemene Klachtencommissie alsmede plaatsvervangend leden zijn niet werkzaam bij 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 (plaatsvervangend) 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, schriftelijk en met redenen omkleed, indienen bij het College van Bestuur of de Algemene Klachtencommissie (per email of website van Gilde Opleidingen), nadat behandeling van het bezwaar door een cluster/dienst-directeur heeft plaatsgevonden, respectievelijk nadat klager heeft kunnen constateren dat een cluster/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. tenzij de commissie redenen zag om aan die termijn voorbij te gaan,
 - c. waartegen een specifieke procedure en externe rechtsgang openstaat,
 - d. waartegen reeds een procedure bij de rechterlijke macht is of wordt gevoerd.
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 cluster/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

En per email:

Klachtencommissie@rocgilde.nl

En via de website van Gilde Opleidingen.

Artikel 8: Inhoud klacht

1. De klager dient bij de Algemene Klachtencommissie een schriftelijk met redenen omkleed, ondertekend klaagschrift in. Dit kan per email of via de website van Gilde Opleidingen.
2. Het klaagschrift 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 en de dagtekening
3. De secretaris van de Algemene Klachtencommissie stelt, namens de voorzitter, de klager in kennis van eventueel door hem gepleegde verzuimen bij het ingediende klaagschrift 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, kan de klacht niet-ontvankelijk worden 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 ter informatie een afschrift verstuurd aan de clusterdienst directeur.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager 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. Het College van Bestuur 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 de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep 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 of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
8. Het College van Bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
9. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9: Vooronderzoek

De Algemene Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle noodzakelijke geachte 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 welke door de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie wordt opgemaakt en door het College van Bestuur wordt overgenomen.

Artikel 11: Verweerschrift

1. Binnen vier weken na ontvangst van het door de voorzitter van de Algemene Klachtencommissie toegezonden klaagschriften en de daarbij behorende afschriften kan de medewerker of cluster(dienst)- directeur een verweerschrift doen 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: 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. De klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen door een persoon naar hun keuze
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag geeft een korte samenvatting van de hoorzitting weer. Alle partijen ontvangen een kopie van het verslag. Aan het verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

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, niet zijnde het gesprek om te komen tot een minnelijke schikking;

- 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 van de Algemene Klachtencommissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking 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 en aangeklaagde.

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 directeur. Het advies van de Algemene Klachtencommissie komt bij voorkeur tot stand op basis van consensus.
2. Het advies, bedoeld in het eerste lid, wordt zoveel mogelijk gedaan in een voltallige commissie in de samenstelling zoals die de klacht behandeld heeft. 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 clusterdirecteur c.q. directeur/hoofd van de betreffende dienst en de Algemene 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 vier 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 plaatst dit reglement op de website van Gilde Opleidingen.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbende op de hoogte van deze regeling.

Artikel 19: Wijziging van het reglement

Het College van Bestuur stelt het reglement vast met instemming van de Studentenraad. Wijzigingsvoorstellen worden door het CvB conform wet- en regelgeving met de SR en OR besproken.

Artikel 20: Overige bepalingen

Deze regeling treedt per 1 augustus 2023 in de plaats van het huidige Reglement Klachtencommissie Gilde Opleidingen, welke is vastgesteld