



KLACHTENREGELING
ROC Nova College

Januari 2003

| | blz |
|---|-----|
| Inhoud | 2 |
| Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen | 3 |
| Artikel 1 | |
| Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten | 4 |
| Paragraaf 1 De contactpersoon | |
| Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon | |
| Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon | |
| Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon | |
| Paragraaf 3 De klachtencommissie | |
| Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie | |
| Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie | |
| Artikel 6 Bevoegdheden van de commissie | 5 |
| Artikel 7 Zittingsduur | |
| Paragraaf 4 De rol van het College van Bestuur | |
| Artikel 8 | |
| Paragraaf 5 De procedure bij de klachtencommissie | 6 |
| Artikel 9 Indienen van een klacht | |
| Artikel 10 Intrekken van de klacht | |
| Artikel 11 Inhoud van de klacht | |
| Artikel 12 Verweerschrift | 7 |
| Artikel 13 Vooronderzoek | |
| Artikel 14 Hoorzitting | |
| Artikel 15 Advies | |
| Artikel 16 Quorum | |
| Artikel 17 Niet-deelneming aan de behandeling | |
| Paragraaf 6 Besluitvorming door het College van Bestuur | 8 |
| Artikel 18 Beslissing op advies | |
| Hoofdstuk 3 Slotbepalingen | |
| Artikel 19 Openbaarheid | |
| Artikel 20 Evaluatie | |
| Artikel 21 Wijziging van het reglement | |
| Artikel 22 Overige bepalingen | |

KLACHTENREGELING NOVA COLLEGE

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. instelling: een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs, zijde het Nova College;
 - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c. klager: een (ex-)cursist, een ouder / voogd / verzorger van een minderjarige (ex-)cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het College van Bestuur of de directie, (een lid van) het College van Bestuur 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;
 - d. klacht: een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g. aangeklaagde: een (ex-)cursist, ouder / voogd / verzorger van een minderjarige (ex-)cursist, (een lid van) het personeel, (een lid van) het College van Bestuur of van de directie, (een lid van) het College van Bestuur 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;
 - h. College van Bestuur: College van Bestuur als bedoeld in artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
 - i. Zedenmisdrijf: alle strafbare vormen van seksuele intimidatie en seksueel misdrijf gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige cursist.
 - j. Werkdag: een dag waarop de instelling geopend is.
 - k. Regio: de regio noord, midden of zuid, met als hoofdvestiging een unilocatie.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contactpersoon

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere locatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon is bij voorkeur een trajectbegeleider.
2. Het College van Bestuur wijst de contactpersoon aan.

Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen per regio, bij voorkeur een mannelijke en een vrouwelijke, die functioneren als aanspreekpunt.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur.
6. De vertrouwenspersoon is (evenals elk ander personeelslid) verplicht het College van Bestuur in te lichten, wanneer er een vermoeden is van een zedendelict met een minderjarige.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
8. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Namen van klagers en aangeklaagden worden hierbij niet genoemd

Paragraaf 3 De klachtencommissie

Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert.
2. Het College van Bestuur kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een landelijke commissie.
3. De 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 het College van Bestuur te nemen besluiten.
4. 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.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur benoemt daarnaast drie plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht klachten in behandeling te nemen.
4. Leden van het personeel, leden van het College van Bestuur of het College van Bestuur, alsmede cursisten van de instelling en ouders / voogden / verzorgers, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het College van Bestuur wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 6 Bevoegdheden van de commissie

De commissie is bevoegd kennis te nemen van klachten:

1. m.b.t. seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
2. ten aanzien van het besluit inzake de toelating tot een bepaalde opleiding;
3. over de uitvoering van de door het College van Bestuur bij de onderwijsovereenkomst aangegane verplichtingen;
4. ten aanzien van het besluit tot het niet verlenen van verlof op een daartoe strekkend verzoek ingevolge artikel 7 van de onderwijsovereenkomst;
5. ten aanzien van genomen maatregelen in het kader van gedragingen ingevolge artikel 16 en 17 van de onderwijsovereenkomst; dan wel
6. ten aanzien van elk ander besluit over een gedraging dan wel een beslissing dan wel het nalaten van een gedraging en het niet nemen van een beslissing;
7. van het bepaalde in het vorige lid worden uitgezonderd:
 - a. een besluit met algemene strekking,
 - b. bezwaar en beroep ingevolge het examenreglement.
 - c. bezwaar en beroep op grond van de CAO-BVE.

Artikel 7 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond één maal herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 4 De rol van het College van Bestuur

Artikel 8

1. Indien de vertrouwenspersoon betrokken is bij de klacht, draagt het College van Bestuur er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar een andere vertrouwenspersoon of direct naar de klachtencommissie.
2. Indien het College van Bestuur op enigerlei informatie krijgt over een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de instelling jegens een minderjarige cursist, treedt het College van Bestuur direct in overleg met de vertrouwensinspecteur.
3. Blijkt uit het in lid 2 genoemde overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het College van Bestuur direct aangifte bij de politie of justitie. Vooraf stelt het College van Bestuur de aangeklaagde en de ouders van de klager hiervan op de hoogte.

Paragraaf 5 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 9 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het College van Bestuur of bij
 - 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, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

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

Artikel 11 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs van de klager niet gevraagd kan worden, dat deze ervoor zorgdraagt dat de klacht op schrift wordt gesteld, wordt van een mondeling ingediende klacht terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 8, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur van de betrokken instelling gemeld.

Artikel 12 Verweerschrift

1. De commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een periode van 5 werkdagen na toezending van het klaagschrift en evt. bijbehorende bijlagen een verweerschrift in te dienen. De voorzitter kan met redenen omkleed de termijn van 5 werkdagen verlengen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift wordt een exemplaar onverwijld naar de klager verzonden.

Artikel 13 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 machtiging van het College van Bestuur vereist.

Artikel 14 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 20 werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. 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.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 15 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie adviseert het College van Bestuur schriftelijk, binnen 20 werkdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 16 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat de klachtencommissie voltallig aanwezig is.

Artikel 17 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 6 Besluitvorming door het College van Bestuur

Artikel 18 Beslissing op advies

1. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager en de aangeklaagde 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en 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.
4. Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard, zal het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 19 Openbaarheid

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

Artikel 20 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en eventueel andere, door het College van Bestuur aan te wijzen functionarissen binnen de school geëvalueerd.

Artikel 21 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 22 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Nova College".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2003.

Met de regeling heeft de medezeggenschapsraad op 10 oktober 2002 ingestemd.

April 2003.
College van Bestuur