



## ALGEMENE KLACHTENREGELING DRENTHE COLLEGE

### Inleiding

1. Betrokkenen bij het onderwijs van Drenthe College kunnen een klacht indienen over gedrag of een besluit van Drenthe College dat hen betreft waaronder het uitblijven daarvan. Personen die een klacht kunnen indienen zijn (examen)studenten, voormalige en aanstaande studenten, personeel van Drenthe College en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van Drenthe College. Ouders/verzorgers kunnen een klacht indienen over gedrag en besluiten die hun minderjarige kinderen betreffen.
2. De klacht wordt behandeld volgens deze regeling, behalve wanneer een andere (wettelijke) regeling van toepassing is. Klachten over de beoordeling van toetsen en examens dienen te worden voorgelegd aan de examencommissie respectievelijk de Commissie van Beroep voor de Examens. Klachten over ongewenst gedrag (pesten, seksuele intimidatie, discriminatie of agressie en geweld) kunnen (uiteindelijk) met ondersteuning van de vertrouwenspersoon van de locatie worden voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Klachten die gaan over een geschil tussen een werknemer en een werkgever over de toepassing van de CAO kunnen worden voorgelegd aan de Interne Geschillencommissie van Drenthe College.
3. Geen klachten kunnen worden ingediend over gedrag of een besluit of het uitblijven daarvan waarover een juridische procedure is gestart of is aangegeven een juridische procedure te zullen starten.
4. Alle betrokkenen kunnen zich bij een klacht laten bijstaan door derden. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat bijstaan. Voor werknemers geldt dat zij zich niet door medewerkers van Drenthe College kunnen laten bijstaan.
5. Het College van Bestuur kan besluiten de in artikel 4 genoemde kosten en andere door betrokkenen voor de procedure noodzakelijkerwijs gemaakte kosten naar redelijkheid geheel of gedeeltelijk voor rekening van de instelling te laten komen. T.a.v. de klager zal dat in principe slechts het geval zijn indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard.
6. Uitgangspunt is dat als een betrokkene een probleem ervaart, er, voordat een formele klacht wordt ingediend, wordt geprobeerd dat probleem in eerste instantie daar op te lossen waar het zich voordoet en te onderzoeken of er een andere oplossing mogelijk is dan het indienen van een formele klacht. In dat geval kan, afhankelijk van waar het probleem zich voordoet, bijvoorbeeld contact opgenomen worden met de opleidingsmanager of regiomanager van de regio die het aangaat, of de dienstenmanager van de dienst die het aangaat. In onderling overleg kan een derde worden aangewezen om te bemiddelen. De kans is groot dat er veel sneller een mogelijke oplossing kan worden gevonden.

### Klachtprocedure

7. Een klacht tegen gedrag of een besluit moet Drenthe College binnen een jaar na het voorval hebben bereikt.
8. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als een klacht mondeling is ingediend, moet deze klacht schriftelijk worden bevestigd.

9. Een klacht wordt ingediend bij: **De Onafhankelijke Klachtencommissie van Drenthe College, Postbus 173, 7800 AD Emmen** (hierna: de commissie).
10. De commissie onderzoekt de klacht.
11. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
- de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
12. De commissie is niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van deze algemene klachtenregeling is behandeld;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - 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;
  - 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.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.
13. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Als de klacht niet voldoet aan artikel 11 krijgt de klager daarbij de gelegenheid om dat binnen vijf werkdagen te herstellen. De datum waarop de ontbrekende gegevens door de commissie zijn ontvangen, wordt beschouwd als datum waarop de klacht is ontvangen.
14. De klacht wordt in principe binnen tien weken afgehandeld. De termijn van tien weken vangt aan op de dag waarop de klacht is ontvangen. De afhandeling van de klacht kan vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
15. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
16. De commissie beoordeelt de klacht. Zij kan vragen stellen aan betrokkenen of aan het College van Bestuur. Indien de commissie dit gepast acht, kan eerst bemiddeling worden geprobeerd.
17. Als er bemiddeling komt, gaat de procedure verder als beschreven in de artikelen 18 tot en met 21. Als er geen bemiddeling komt, kunnen de stappen zoals beschreven in de artikelen 18 tot en met 21 worden overgeslagen.
18. Drenthe College maakt met de klager afspraken over de planning van de tijdsduur van de bemiddeling. In de regio wordt dit gedaan door de opleidingsmanager of de regiomanager, bij een dienst is dat de dienstenmanager. In onderling overleg kan een andere persoon worden aangewezen.
19. De betrokken opleidingsmanager, regiomanager, dienstenmanager, of - indien van toepassing - het College van Bestuur of de aangewezen derde voert een gesprek met de klager en eventuele andere betrokkenen vanuit Drenthe College. De klacht wordt bij voorkeur samen besproken, maar als de klager of eventuele andere betrokkenen daarop staan, kan de klacht ook apart worden besproken. Als er eerst aparte gesprekken worden gehouden, vindt daarna een gezamenlijk gesprek plaats. In beide gevallen doet de betrokken opleidingsmanager, regiomanager, dienstenmanager, het College van Bestuur of de aangewezen derde in dit gesprek een voorstel om tot een oplossing te

komen.

20. Indien overeenstemming wordt bereikt, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd, waarmee ook de formele klachtenprocedure is beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden door Drenthe College schriftelijk medegedeeld aan de commissie.
21. Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de betrokken opleidingsmanager, regiomanager, dienstenmanager, het College van Bestuur of de aangewezen derde daarvan schriftelijk verslag uit aan de commissie. Daarbij wordt informatie gegeven over de standpunten van klager en verweerder.  
  
Als de bemiddeling niet lukt, of als de klager niet instemt met bemiddeling, gaat de procedure als volgt verder:
22. De commissie houdt in beginsel binnen zes weken na ontvangst van de klacht een hoorzitting tenzij de klacht niet ontvankelijk is. De commissie nodigt alle betrokkenen daarvoor uit. De commissie kan, al of niet op verzoek van een betrokkene, ook derden uitnodigen voor de hoorzitting.
23. Wanneer naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, kan de klachtenprocedure op elk moment worden stopgezet. Het oordeel of naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen, ligt bij de klager. De klager bevestigt het stopzetten van de klachtenprocedure schriftelijk bij de commissie.
24. 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, of
  - b) de klager niet binnen een door de commissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
25. Indien de klacht is ingediend door de ouders/verzorgers van een minderjarige, wordt ook de minderjarige gehoord. Als de klager minderjarig is, worden de ouders op de hoogte gesteld van de klacht en uitgenodigd voor de hoorzitting, tenzij bijzondere omstandigheden of de belangen van de minderjarige zich daartegen verzetten.
26. De regio of dienst die het aangaat, of het College van Bestuur, en de persoon tegen wie de klacht zich richt, kunnen voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift indienen. Dit verweerschrift dient uiterlijk tien dagen voor de hoorzitting te zijn ontvangen door de commissie. De commissie zendt het verweerschrift door aan de indiener van de klacht.
27. Het onderzoek eindigt met de hoorzitting. Stukken ingediend na de hoorzitting worden niet in behandeling genomen, tenzij de commissie het onderzoek voordien heeft heropend.
28. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
29. De commissie adviseert in beginsel binnen drie weken na sluiting van het onderzoek aan het College van Bestuur.
30. Het College van Bestuur neemt in beginsel binnen een week na ontvangst van dit advies een besluit over de klacht. In dit besluit kan het College van Bestuur ook een uitspraak doen over de kosten zoals opgenomen in artikel 5. Indien het besluit van het College van Bestuur afwijkt van het advies, wordt de reden voor die afwijking vermeld.
31. Betrokkenen ontvangen binnen vijf werkdagen na het besluit van het College van Bestuur een afschrift van het advies van de commissie, het verslag van de hoorzitting en het besluit van het College van Bestuur.

### **Bijzondere bepalingen**

32. Iedereen die betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement is gehouden loyaal mee te werken, tenzij deze persoon zwaarwegende redenen heeft zich hiertegen te verzetten.
33. Alle partijen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de commissie zijn geraadpleegd of gehoord, moeten de zaken waarvan zij kennis nemen, geheimhouden tenzij wet- en regelgeving dit niet mogelijk maken.
34. Drenthe College draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden geanonimiseerd en jaarlijks gepubliceerd.

### **Slotbepalingen**

35. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het College van Bestuur na instemming van de Studentenraad en de Ondernemingsraad.
36. De commissie kan op ieder moment een voorstel tot wijziging voorleggen aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur is bevoegd de klachtenregeling te wijzigen na instemming van de Studentenraad en de Ondernemingsraad.
37. In die gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
38. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 2017.