

ALGEMENE KLACHTENREGELING DCTERRA

PREAMBULE

Bij DCTerra vinden we het van belang te werken vanuit verbinding en vertrouwen, dat we durven door te doen en dat we blijven groeien en ontwikkelen. Daarom acht DCTerra het van belang dat (ouders/verzorgers van) leerlingen, studenten en medewerkers op adequate en op een transparante wijze een eventuele klacht kunnen indienen.

Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde 'Kwaliteitswet' (1998) zijn schoolbesturen in het voortgezet onderwijs verplicht een klachtenregeling te hebben (artikel 3.35 en 3.36 Wet Voortgezet Onderwijs 2020 (WVO 2020)). Sinds 1 augustus 2017 is ook in het mbo het hebben van een klachtenregeling wettelijk verplicht en worden er inhoudelijke eisen gesteld aan deze klachtenregeling.

Het klachtrecht in het mbo is wettelijk verankerd in artikel 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs (Web). De bepalingen over de klachtenbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn (deels) leidend voor de inrichting van klachtenbehandeling in het mbo.

Voordat een klacht wordt ingediend is het wenselijk om eerst te proberen om de klacht in goed onderling overleg op te lossen door de klacht te bespreken met de betrokken medewerker (bv. docent, begeleider, mentor) manager of directeur. Als in goed onderling overleg niet tot een oplossing kan worden gekomen dan kan een klacht worden ingediend op grond van één van de onderstaande regelingen.

Daarnaast kan altijd een beroep worden gedaan op de ombudsman. De ombudsman luistert naar de klacht, helpt hiermee verder en geeft informatie over rechten, plichten en mogelijkheden om de klacht op te lossen. In alle gevallen wordt de klacht vertrouwelijk behandeld.

DCTerra kent een viertal klachtenregelingen:

- **De algemene klachtenregeling:** deze is bedoeld voor klachten van studenten, ouders/verzorgers van leerlingen of minderjarige studenten, medewerkers en externen.
- **De interne geschillenregeling:** deze regeling is verplicht op grond van de CAO en dient voor de oplossing van geschillen tussen werkgever en werknemer over de toepassing van de CAO.
- **Reglement commissie van beroep voor de examens:** dit reglement ziet op de behandeling van beroepschrift naar aanleiding van een besluit van de examencommissie
- **Reglement geschillenadviescommissie:** deze regeling is ingesteld ten behoeve van studenten in het kader van de wet verbetering rechtsbescherming. Hier kan een student bezwaar maken tegen beslissingen van de instelling jegens de student (bijv. toelating of verwijderingsbeslissingen), daarnaast geschillen over de totstandkoming, wijziging en uitvoering van de extra ondersteuningsafspraken.

De klachten worden behandeld door één onafhankelijke commissie welke is ingesteld door het College van Bestuur, in overleg met de ondernemingsraad, de studentenraad en ouderraad van DCTerra.

Algemene klachtenregeling DCTerra

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van klager(s) over een besluit of gedraging van de medewerkers of studenten/leerlingen van DCTerra. Onder besluit of gedraging valt ook het uitblijven van een beslissing. Dit alles voor zover geen andere interne bezwaar- of beroepsregeling voorligt.
- *WEB*: De Wet Educatie en Beroepsonderwijs.
- *WVO*: Wet voortgezet onderwijs 2020
- *DCTerra*: De stichting DCTerra
- *CvB*: Het College van Bestuur van DCTerra als bedoeld in artikel 9.1.4 van de WEB, belast als bevoegd gezag van de stichting met het bestuur van de stichting DCTerra en met de dagelijkse leiding van DCTerra.
- *Medewerker*: Een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van DCTerra.
- *Student/leerling*: Een persoon die bij DCTerra ingeschreven is als onderwijs- of examendeelnemer.
- *Directeur*: Een persoon die functioneert als hoogste leidinggevende van een regio of dienst.
- *Klager*: De indiener van de klacht of, bij minderjarigheid, diens wettelijke vertegenwoordiger.
- *Verweerder*: Degene op wiens gedraging, beslissing of een nalaten daarvan de klacht betrekking heeft.
- *Klachtencommissie*: Een commissie van 3 personen ingesteld door het CvB, als bedoeld in artikel 6 van deze regeling.
- *Ambtelijk secretariaat*: Het CvB voorziet de klachtencommissie van een ambtelijk secretariaat en stelt hiertoe een medewerker van DCTerra aan.
- *Wraking*: Het op grond van betrokkenheid bij de klacht onbevoegd zijn van een lid van de klachtencommissie.
- *Bezwaar(-schrift)*: Een op schrift gesteld verweer tegen een beslissing. Dat verweer is gericht tot de persoon of instantie die de beslissing genomen heeft, dan wel onder wiens of wier verantwoordelijkheid de beslissing genomen is.
- *Beroep(-schrift)*: Een op schrift gesteld verweer tegen een beslissing op een bezwaar(-schrift). Dit verweer is gericht tot een instantie die onafhankelijk is van degene die de beslissing genomen heeft. In een geval van een klacht is dat de Klachtencommissie DCTerra.
- *Werkdag*: Een dag waarop de schoollocaties geopend zijn voor studenten.

Artikel 2 Onderwerp

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten over gedrag van studenten/medewerkers of een besluit van (medewerkers) van DCTerra
2. Onder gedraging wordt mede begrepen een besluit of het uitblijven daarvan.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij:
DCTerra
t.a.v. ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie
(meldpunt@dcterra.nl)
Anne de Vriestraat 70
9402 NT ASSEN
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
 - a) de naam en het adres van de klager alsmede de relatie van de klager met DCTerra;

- b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
 - d) de reden van de klacht.
3. De klacht dient gesteld te zijn in het Nederlands.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

Het ambtelijk secretariaat bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

Artikel 5 Klachtencommissie

1. De behandeling van de klacht geschiedt namens het CvB door de klachtencommissie, behoudens wraking. In geval van wraking voorziet het CvB in een oplossing.
2. De klachtencommissie behandelt de klacht zonder last of ruggespraak.

Artikel 6 Samenstelling

1. De klachtencommissie wordt benoemd door het CvB.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie leden waaronder de voorzitter.
3. De leden worden als volgt benoemd:
 - a) een lid en diens plaatsvervanger op gezamenlijke voordracht van de Ondernemingsraad en Studentenraad;
 - b) een lid en diens plaatsvervanger op voordracht van het CvB;
 - c) een lid als voorzitter op voordracht van de leden onder a en b.
4. De leden van de commissie hebben geen arbeidsrelatie met DCTerra.
5. De voorzitter heeft geen arbeidsrelatie met DCTerra.
6. De benoeming van de leden van de commissie geldt voor een periode van drie jaar en de leden zijn herbenoembaar.
7. Bij ontstentenis van de voorzitter treedt één van de leden op als plaatsvervangend voorzitter; het lid dat optreedt als plaatsvervangend voorzitter wordt als lid vervangen door zijn/haar plaatsvervanger.
8. De leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een geschil indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
9. Bij ontstentenis van één van de commissieleden en diens plaatsvervanger of als de situatie van artikel 6.7 zich voordoet, wijst het CvB onverwijld één of meer plaatsvervangers aan in de geest van artikel 6.3.
10. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, aan te wijzen door het CvB na overleg met de voorzitter.
11. Eerder dan hun periode formeel eindigt, kunnen de leden en plaatsvervangende leden op eigen verzoek aangeven hun inzet voor de klachtencommissie te willen beëindigen.
12. Een lid of een plaatsvervangende lid kan niet meer ingezet worden voor de klachtencommissie als hij uit hoofde van ziekte of gebreken ongeschikt is zijn functie te vervullen alsmede indien hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een misdrijf is veroordeeld dan wel indien er andere kwesties zijn op basis waarvan het aanblijven van het desbetreffende lid niet langer toelaatbaar is. Het besluit hiertoe wordt genomen door het CvB.
13. Alvorens het definitieve besluit, zoals bedoeld in het vorige lid, wordt genomen, wordt de betrokkene van het voornemen hiertoe in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden het bezwaar mondeling toe te lichten.

Artikel 7 Buiten behandeling blijven

1. De klachtencommissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) een klacht wordt ingediend indien meer dan een jaar is verlopen nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan;
 - b) de klager geen bezwaar of beroep heeft aangetekend tegen de gedraging terwijl hij dit wel had kunnen doen of alsnog kan doen;
 - c) de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is bij de rechter;
 - d) de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling is behandeld;
 - e) er een andere regeling voorligt.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld, met motivering van het niet in behandeling nemen.
3. Zodra de verweerder naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 In kennisstelling

Aan de verweerder wordt een afschrift van de klachtbrief alsmede van de eventuele bijlagen gezonden. De direct-leidinggevende binnen wiens werkterrein de klacht is ontstaan, zijn/haar directeur en het CvB worden op de hoogte gesteld van de indiening van de klacht.

Artikel 9 Behandeling

1. Na ontvangst van de klacht wordt de behandeling gestart.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. De beraadslagingen en adviezen van de klachtencommissie zijn geheim en zijn uitsluitend toegankelijk voor commissieleden.
3. Ten behoeve van de behandeling heeft de klachtencommissie de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
4. Medewerkers en studenten zijn verplicht desgevraagd aan het onderzoek hun medewerking te verlenen.

Artikel 10 Horen

1. De klachtencommissie stelt de klager en de verweerder, in de gelegenheid separaat en in beslotenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De klager en/of de verweerder kunnen zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de klager of verweerder ter hoorzitting verschijnt, dient deze een schriftelijke machtiging van de klager of verweerder te kunnen tonen.
4. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid derden te horen.

Artikel 11 Termijnen

1. De klacht wordt afgehandeld binnen twintig werkdagen na ontvangst van de klacht.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste twintig werkdagen worden verdaagd, indien daarvoor gegronde redenen aanwezig zijn.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de verweerder.

Artikel 12 Uitspraak en kennisgeving

1. Na afronding van de behandeling doet de klachtencommissie uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
2. De klachtencommissie stelt de klager en verweerder met motivering in kennis van haar uitspraak alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. De klachtencommissie brengt haar uitspraak ter kennis van het CvB en verbindt daaraan indien zij dat nodig acht een advies omtrent eventueel te nemen maatregelen. Zij stelt ook de desbetreffende direct-leidinggevende alsmede zijn/haar directeur op de hoogte van de uitspraak.
4. Uiterlijk binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de uitspraak en het eventueel daarvan vergezeld gaande advies, neemt het CvB een besluit over hoe te handelen op basis daarvan en laat dit aan de klager, de verweerder, zijn/haar direct-leidinggevende alsmede zijn/haar directeur alsook de klachtencommissie weten.

Artikel 13 Beroep

Tegen een beslissing inzake de behandeling van een klacht of tegen een uitspraak van de klachtencommissie inzake een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 14 Slotbepaling

1. De medezeggenschapsorganen van DCTerra worden jaarlijks geanonimiseerd geïnformeerd over ieder oordeel van de klachtencommissie waar de klacht gegrond is geoordeeld en over eventuele daarop volgende maatregelen.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling DCTerra. De regeling is geplaatst op website van DCTerra en is daar door alle belanghebbenden te raadplegen. Bovendien zal zij ter inzage worden gelegd op alle locaties van DCTerra. Op verzoek zal zij toegezonden worden aan eenieder die daarom vraagt. Voorts zal zij ter kennis gebracht worden van de Raad van Toezicht en de Inspectie van het onderwijs.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het College van Bestuur van DCTerra op 15 juli 2024 na:

Instemming OR Drenthe College	: 22 mei 2024
Instemming OR Terra	: 30 mei 2024
Goedkeuring RvT DCTerra	: 2 juni 2024
Instemming CSR DCTerra	: 10 april 2024
Instemming Ouderraad DCTerra	: 10 juli 2024