



Klachtenregeling

Inhoudsopgave

Wie Wat Waar	3
Ongewenst gedrag	5
Klachten- en Bezwaarprocedure	5
Beroep	6
Commissie van Beroep	7
Klachtencoördinator	8
Vertrouwenspersoon	9
Slotbepalingen	10

Via de Wet op het Voortgezet Onderwijs (WVO, art. 24b) is er de verplichting van een Klachtenregeling. Via de WEB (Wet Educatie en Beroepsonderwijs) is er deze verplichting niet. Desalniettemin vindt het Volwassenen College het zo belangrijk om een goede manier met omgaan van klachten te hebben, dat er voor is gekozen om toch een Klachtenregeling te hebben.

Voor verschillende gebieden heeft het Volwassenen College verschillende, al of niet wettelijk verplichte, klachtenregelingen:

- Klachtenregeling met betrekking tot examinering. Deze staat in het Examenreglement beschreven.
- Klachtenregeling discriminatie, seksuele intimidatie en agressie/geweld en pesten. Dit onderwerp valt onder deze Klachtenregeling. Over het indienen van een melding of klacht (die niet over de klachtindiener zelf hoeft te gaan.) kan worden overlegd met de vertrouwenspersoon van het Volwassenen College. Indien de klachtindiener dit wenst is kan de melding of klacht ook worden ingediend bij/door de vertrouwenspersoon.
- Klachtenregeling voor klachten van algemene aard. Dit onderwerp valt onder deze Klachtenregeling. Alle klachten of bezwaren die niet onder de eerder genoemde twee Klachtenregelingen vallen staan hierin dus ook beschreven.

Déze Klachtenregeling is bestemd voor alle medewerkers en studenten van het Volwassenen College, betrokken bedrijven en BPV-begeleiders, maar ook andere relaties en mensen die direct of indirect bij het Volwassenen College betrokken zijn.

Wie Wat Waar

Het Volwassenen College streeft naar een (sociaal) veilige omgeving en een zo goed mogelijke dienstverlening. Toch zou het voor kunnen komen dat dingen niet (helemaal) goed gaan en dat er een reden is om een klacht of bezwaar in te dienen. Via deze Klachtenregeling wil het Volwassenen College de mogelijkheid creëren om klachten en bezwaren in te kunnen dienen.

Het Volwassenen College heeft hier ook een direct belang bij omdat een klacht of bezwaar de organisatie kan helpen te verbeteren. Veelal kan het indienen van een klacht (tegelijktijd) ook worden gezien als suggestie ter verbetering.

De Klachtenregeling is tevens de procedure om bezwaar te maken tegen een genomen beslissing.

Wat

Wat is een klacht?

Een klacht is naast een (ervaren) misstand ook een signaal dat moet aanzetten tot verbetering. Het uiteindelijke doel is klachten voorkomen.

Wat is een bezwaar?

Een bezwaar is een melding dat men het niet eens is met een beslissing of uitkomst.

Wie

Wie kunnen klachten of bezwaren indienen?

Deze Klachtenregeling is bestemd voor alle medewerkers en studenten van het Volwassenen College, betrokken bedrijven en BPV-begeleiders, maar ook andere relaties en mensen die direct of indirect bij het Volwassenen College betrokken zijn. Iedereen die genoemd is kan daarom een klacht indienen.

Waarover

Waarover kunnen klachten of bezwaren worden ingediend?

Men kan klachten indienen over ongewenst gedrag, situaties of voorvallen waarbij iemand die een relatie heeft met de school of de school zelf is betrokken.

Over uitkomsten van de klachtafhandeling kan men bezwaar indienen.

Hoe

Klachten of bezwaren worden bij voorkeur per mail of schriftelijk ingediend.

Klachten of bezwaren kunnen per mail worden ingediend via administratie@volwassenencollege.nl

t.a.v. Klachtencoördinator of t.a.v. Vertrouwenspersoon of t.a.v. Commissie van Beroep.

Klachten of bezwaren die schriftelijk worden ingediend, kunnen worden verstuurd aan:

Volwassenen College

t.a.v. Klachtencoördinator of t.a.v. Vertrouwenspersoon of t.a.v. Commissie van Beroep

of per post worden verzonden naar Volwassenen College Postbus 7654 8903 JR LEEUWARDEN

De Vertrouwenspersoon heeft een eigen mailadres namelijk vertrouwenspersoon@gmail.com

Ongewenst gedrag

Bij ongewenst gedrag wordt met name gedacht aan discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten. Gezien de vaak precaire aard van de situatie(s) wordt aangeraden hulp in te roepen van de vertrouwenspersoon. Deze kan hulp, steun en advies geven bij het indienen van een klacht. In overleg met de vertrouwenspersoon kan worden bepaald óf en hoe de klacht ingediend gaat worden. In overleg met deelnemer kan de klacht anoniem, via de vertrouwenspersoon, ingediend worden.

Anonieme indiening door de vertrouwenspersoon kan zowel namens de klachtindiener, als uit hoofde van de functie, beide met inachtneming van anonimiteit en bij voorkeur met instemming van betrokkene(n). In deze gevallen zal de vertrouwenspersoon de procedure doorlopen alsof de vertrouwenspersoon zelf de klachtindiener is en zich houden aan de procedure als klachtindiener.

Klachten omtrent ongewenst gedrag kunnen op twee wijzen worden ingediend:

De voorkeur heeft om de klacht in te dienen op de in de klachtenprocedure beschreven wijze. Dit is in veel gevallen het snelst en meest adequaat.

Ook kan de klacht meteen bij de Commissie van Beroep worden ingediend. Het nadeel van deze weg is dat deze meestal langer duurt en de mogelijkheid van beroep er niet meer is.

Klachten- en Bezwaarprocedure

Indien er een andere bezwaar- of beroepsinstantie is, waar men met een klacht terecht kan, is de klachtenregeling niet van toepassing is. Klachten en bezwaren worden volgens eenzelfde procedure behandeld. In eerste instantie moet een klachtindiener proberen de klacht of bezwaar op te lossen in overleg met de partij op wie de klacht (of bezwaar) van toepassing is;

Wanneer dit niet mogelijk blijkt of niet tot tevredenheid leidt kan een officiële klacht worden ingediend. Een officiële klacht dient binnen twee weken nadat de gebeurtenis waarover de klacht wordt ingediend heeft plaatsgevonden. Indien de termijn wordt overschreden of er geen poging tot onderling overleg is gedaan, kan de klacht ongegrond verklaard worden.

De indiening dient schriftelijk te gebeuren bij de klachtencoördinator. In de melding dient te staan: - correspondentie e-mailadres; - naam en adres van de klachtindiener(s); - reden van de klacht; - naam of namen van de aangeklaagde(n) en/of beschrijving van de situatie(s) waar de klacht betrekking op heeft; - acties die door de klachtindiener(s) zijn ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De klachtencoördinator laat de klachtindiener weten dat de melding is ontvangen.

De klachtencoördinator zal de melding een vervolg geven en zal, indien er afwijkingen zijn van het reguliere proces, aangeven wat dan de stand van zaken is en op welke termijn een inhoudelijke terugkoppeling op de melding zal volgen.

Volwassenen College streeft er naar om klachten en bezwaren binnen 4 weken af te handelen. Indien deze tijd onvoldoende is, bestaat de mogelijkheid om deze termijn eenmalig te verlengen. Mocht er worden verlengd, dan zal de klachtindiener hiervan op de hoogte worden gebracht.

Als de klachtindiener van de klacht of het bezwaar het niet eens is met de (inhoudelijke of tijdige) afhandeling of uitkomst van de klacht of bezwaar, kan men beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep. Zie betreffende artikelen.

Beroep

Indien men het niet eens is met de afhandeling van een klacht of met de uitkomst van een bezwaar, kan men een beroep indienen.

Een beroep zal altijd door de beroepscommissie worden behandeld, tenzij: - dit specifieke beroep niet onder de competentie van de Commissie valt (bijvoorbeeld examens); - de klachtindiener geen direct belang bij het beroep heeft; - de klachtindiener of aangeklaagde niet tot het Volwassenen College behoort; - het beroep niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure gestelde eisen.

Procedure

Een beroepschrift dient schriftelijk te worden ingediend, uiterlijk 2 weken na het bekend worden van de beslissing waartegen in beroep wordt gegaan.

Het beroepschrift dient in ieder geval te bevatten:

- naam, adres en opleiding van de klachtindiener;
- correspondentie e-mail-adres;
- datum van indiening;
- een omschrijving van de beslissing of maatregel waartegen beroep wordt ingediend (een kopie dient te worden meegezonden);
- de reden van het bezwaar of beroep."

Het schriftelijke beroep dient bij voorkeur per mail te worden ingediend.

E-mail: administratie@volwassenencollege.nl met als onderwerp: 'Beroepschrift Algemene Aard'.

Of het kan worden verstuurd aan:

Volwassenen College
t.a.v. Commissie van Beroep
Postbus 7654
8903 JR LEEUWARDEN

De klachtencoördinator zal het beroepschrift onderzoeken teneinde te bepalen of het beroep aan de gestelde voorwaarden voldoet en de Commissie bevoegd is. De klachtencoördinator zal de ontvangst van het beroep bevestigen en de uitkomst van het onderzoek uit het vorig artikel mededelen.

Indien het beroepschrift niet aan de eisen voldoet, kan de klachtindiener dit herstellen, echter de indieningstermijn wordt hiervoor niet verruimd.

Indien het beroepschrift niet ontvankelijk is, zal de reden hiervan worden meegedeeld.

De Commissie van Beroep kan in het kader van het onderzoek van het beroep betrokkenen om een schriftelijke reactie vragen en/of (laten) horen. Indien gesprekken plaatsvinden, zal plaats en tijdstip hiervan zo spoedig mogelijk aan betrokkenen worden bekend gemaakt.

Indien de deelnemer wordt uitgenodigd voor een nader gesprek, zal de deelnemer minimaal 24 uur voor het gesprek laten weten aanwezig te zullen zijn. Indien de deelnemer dit nalaat, wordt aangenomen dat de deelnemer niet komt en geen behoefte heeft gehoord te worden. Het recht op (wederhoor) vervalt hiermee.

Indien de deelnemer zich tijdens het gesprek wil laten bijstaan, dient de deelnemer uiterlijk 24 uur van tevoren te melden door wie de deelnemer zich wil laten bijstaan. Indien deze melding niet wordt gedaan, is toegang tot het gesprek slechts voorbehouden aan de deelnemer, met inachtneming van het voorgaande artikel.

Zittingen van de Commissie van Beroep zijn niet openbaar.

De Commissie van Beroep zal binnen 6 weken na ontvangst van het beroepschrift uitspraak doen.

Indien er meer tijd nodig is om tot een zorgvuldige uitspraak te komen, kan deze termijn eenmalig met maximaal dezelfde periode worden verlengen. De klachtindiener van het beroep wordt door middel van een schriftelijke motivatie hiervan op de hoogte gesteld.

Nadat de Commissie van Beroep een uitspraak heeft gedaan, wordt deze schriftelijk aan de klachtindiener van het beroep en directie van het Volwassenen College meegedeeld.

De uitspraak van de Commissie is bindend. Alle betrokken partijen zullen zo spoedig mogelijk gevolg geven aan de uitspraak.

Commissie van Beroep

De directie heeft ten behoeve van de afhandeling van beroepschriften een Commissie van Beroep benoemd.

De Commissie van beroep bestaat uit: een voorzitter, een secretaris en een lid (tevens vicevoorzitter). De Commissie kan ervoor kiezen om zich (op deelgebieden) te laten adviseren en bijstaan door een of meer deskundigen.

Tevens heeft de directie 3 reserve leden (met rangnummer) aangewezen. Mocht een van de vaste leden door omstandigheden (tijdelijk) geen zitting kunnen nemen in de Commissie, dan wordt de plek ingenomen door het beschikbare reserve lid, met het laagste rangnummer.

Bij voorkeur heeft er minimaal 1 vrouw en minimaal 1 man zitting in de Commissie.

Leden van de Commissie worden in principe voor 3 jaar benoemd en zijn na afloop van de periode herbenoembaar.

Indien een lid van de Commissie tussentijds de Commissie definitief verlaat, benoemt de directie iemand die de resterende zittingstijd de plek inneemt. Het tijdstip van herbenoeming van de plek blijft dus ongewijzigd.

Medewerkers, studenten, directie en/of vertrouwenspersoon van het Volwassenen College kunnen geen zitting hebben in de Commissie van Beroep.

Bij twijfel aan de onpartijdigheid van een Commissielid inzake een specifiek beroep, zal het reservelid met het laagste rangnummer de plaats slechts voor dat specifieke geval innemen,

Taken

De taak van de Commissie is om ingediende beroepen zorgvuldig en correct af te handelen volgens de daarvoor geldende procedure. Bovenal geldt dat zorgvuldigheid en eerlijkheid van een uitspraak het belangrijkste zijn.

"De Commissie oordeelt ook over klachten die bij haar worden ingediend over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten afkomstig van eenieder die verbonden is aan het Volwassenen College, voor zover hierbij sprake is van gedragingen of handelingen van mensen die verbonden zijn aan het Volwassenen College."

De Commissie geeft ongevraagd en gevraagd advies over (beroeps)zaken, maatregelen en besluiten. De Commissie kan de directie adviseren over maatregelen die getroffen zouden kunnen of moeten worden gedurende de beroepsprocedure.

De leden van de Commissie nemen de grootst mogelijke zorgvuldigheid en geheimhouding in acht over alle zaken die hen aangaan. De zorgvuldigheid en geheimhouding blijft bestaan als een beroep is afgerond en/of een Commissielid is teruggetreden.

De Commissie is onafhankelijk en is geen verantwoording schuldig aan de directie of andere partijen.

Klachtencoördinator

Er is binnen het Volwassenen College een klachtencoördinator, die als taak heeft de deelnemers:

te helpen tot een oplossing van de klacht te komen door bemiddeling;

te wijzen op de te volgen procedures zoals die zijn beschreven in de klachten-regeling;

(indien nodig) door te verwijzen naar andere interne en externe instanties.

De klachtencoördinator is geen lid van de klachtencommissie.

De benoeming, schorsing en ontslag van klachtencoördinator gebeurt door de directie.

De klachtencoördinator is alleen aan de directie verantwoording schuldig, met inachtneming van geheimhouding, zorgvuldigheid en privacy.

De directie zorgt dan de klachtencoördinator het werk goed en zorgvuldig kunnen uitoefenen.

De directie zorgt dat bekend is dat er een klachtencoördinator is en hoe ze kunnen worden bereikt.

De directie zorgt ervoor dat de rechtspositie van de klachtencoördinator wordt bewaakt en dat het vervullen van de rol als kwaliteitsmanager niet nadelig is voor hun werksituatie of carrière.

Taken

Een klachtencoördinator neemt de hoogst mogelijke zorgvuldigheid in acht en zal alles in het werk stellen om het gestelde vertrouwen niet te beschamen.

De klachtencoördinatoren werkt volgens de hieronder vastgestelde procedure.

De klachtencoördinator zorgt voor het verzamelen en de coördinatie van klachten en klachtenregelingen binnen en van het Volwassenen College.

De klachtencoördinator stelt de kwaliteitsmanager van (de afhandeling van) alle klachten op de hoogte. Het is aan de kwaliteitsmanager te bepalen of een klacht gaat over het kwaliteitssysteem.

De klachtencoördinator probeert of kan proberen om een oplossing te vinden voor de ontstane situatie.

De klachtencoördinator zal in overleg met de klachtindiener nagaan of er een klacht wordt ingediend en/of aangifte zal worden gedaan bij de politie.

Indien nodig of wenselijk zal de klachtencoördinator de klachtindiener in contact brengen met andere instanties die van nut kunnen zijn bij de opvang, begeleiding en nazorg.

Een klachtencoördinator heeft een signaalfunctie en geeft ongevraagd en gevraagd advies aan of via de directie over beleidszaken en (tijdelijke) maatregelen die getroffen zouden moeten worden.

Een klachtencoördinator stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen op gebieden die van belang zijn voor het uitoefenen van de gestelde taken.

Bevoegdheden

De klachtencoördinator kan proberen door een bemiddelende rol klachten of bezwaren op te lossen.

Een klachtencoördinator kan gevraagd of ongevraagd onderzoek doen van aangereikte documenten.

Een klachtencoördinator kan zelf een klacht indienen over zaken of personen binnen het Volwassenen College. Met name kan dit als meerdere klachten de klachtencoördinator hebben bereikt, die betrekking hebben op 1 persoon of groep van personen. De klachtencoördinator zal de identiteit van de klachtindieners niet onthullen, tenzij zij hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. De directie en/of klachtencommissie zal uitkomsten van het onderzoek van de klachtencoördinator behandelen alsof de uitkomsten door eigen onderzoek zijn verkregen. Het doen van zorgvuldig en gedegen onderzoek rust in deze dus volledig bij de klachtencoördinator.

Vertrouwenspersoon

De benoeming, schorsing en ontslag van vertrouwenspersonen gebeurt door de directie.

De vertrouwenspersoon is alleen aan de directie verantwoording schuldig, met inachtneming van geheimhouding, zorgvuldigheid en privacy.

De directie zorgt dan de vertrouwenspersonen hun werk goed en zorgvuldig kunnen uitoefenen.

De directie zorgt dat bekend is dat er vertrouwenspersonen zijn en hoe ze kunnen worden bereikt.

De directie zorgt ervoor dat de rechtspositie van de vertrouwenspersonen wordt bewaakt en dat het vervullen van de rol als vertrouwenspersoon niet nadelig is voor hun werksituatie of carrière.

Taken

Een vertrouwenspersoon neemt de hoogst mogelijke zorgvuldigheid in acht en zal alles in het werk stellen om het gestelde vertrouwen niet te beschamen.

Een vertrouwenspersoon zorgt voor opvang, begeleiding en nazorg van mensen die betrokken zijn bij het Volwassenen College die te maken hebben gehad met gedragingen of handelingen van anderen die te maken hebben met het Volwassenen College.

De vertrouwenspersoon beziet of er intern een oplossing gevonden kan worden tussen de klachtindiener en aangeklaagde.

De vertrouwenspersoon zal in overleg met de klachtindiener nagaan of er een klacht wordt ingediend en/of aangifte zal worden gedaan bij de politie.

Indien nodig of wenselijk zal de vertrouwenspersoon de klachtindiener in contact brengen met andere instanties die van nut kunnen zijn bij de opvang, begeleiding en nazorg.

Een vertrouwenspersoon heeft een signaalfunctie en geeft ongevraagd en gevraagd advies aan of via de directie over beleidszaken en (tijdelijke) maatregelen die getroffen zouden moeten worden.

Een vertrouwenspersoon stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen op gebieden die van belang zijn voor het uitoefenen van de gestelde taken.

Bevoegdheden

Een vertrouwenspersoon kan deskundigen raadplegen

Een vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd onderzoek doen van aangereikte documenten.

Een vertrouwenspersoon kan onderzoek doen door middel van gesprekken met studenten, medewerkers of anderszins bij het Volwassenen College betrokken mensen. Deze mensen dienen hun medewerking aan deze gesprekken te geven.

Een vertrouwenspersoon kan zelf een klacht indienen over zaken of personen binnen het Volwassenen College. Met name kan dit als meerdere klachten de vertrouwenspersoon hebben bereikt, die betrekking hebben op 1 persoon of groep van personen. De vertrouwenspersoon zal de identiteit van de klachtindieners niet onthullen, tenzij zij hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. De directie en/of klachtencommissie zal uitkomsten van het onderzoek van de vertrouwenspersoon behandelen alsof de uitkomsten door eigen onderzoek zijn verkregen. Het doen van zorgvuldig en gedegen onderzoek rust in deze dus volledig bij de vertrouwenspersoon.

Slotbepalingen

Geheimhouding en zorgvuldigheid

Iedere bij klacht- of beroepszaken betrokkene (klachtencoördinator, vertrouwenspersoon, Commissie van beroep, directie, enz.) neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid en geheimhouding in acht over alles met betrekking tot deze zaken.

De zorgvuldigheid en geheimhouding blijft altijd bestaan, ook als een zaak is afgerond en/of een iemand is teruggetreden.

De klachtencoördinator, vertrouwenspersonen en de Commissie van Beroep stellen ieder telkens in januari een jaarrapport voor de directie op. Dit rapport is geanonimiseerd, vertrouwelijk en niet openbaar.

Overig

Het Volwassenen College onderzoekt regelmatig of de Klachtenregelingen aan de wet voldoen. Tussentijdse wijzigingen van de Klachtenregeling zijn, indien noodzakelijk, mogelijk.

In alle gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie.