

Reglement Klachtencommissie Friesland College

I. Begripsbepaling

Aangeklaagde: een ieder die deel uitmaakt van de instelling, zowel medewerker als student en tegen wie een klacht is ingediend.

Bevoegd gezag: het College van Bestuur van het Friesland College.

Bureau: organisatorische eenheid van het Friesland College waarin ondersteunende werkzaamheden worden verricht.

College van Bestuur: Het College van Bestuur in de zin van artikel 9.1.4. van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB)

Extern belanghebbende: een externe persoon of instantie die met het Friesland College te maken heeft.

Instelling: de Stichting voor Algemeen Voortgezet Onderwijs, Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie, het Friesland College;

Intern belanghebbende: een ieder die, hetzij als werknemer of anderszins bij het Friesland College werkzaam is of werkzaam is geweest, hetzij als student bij het Friesland College is ingeschreven of ingeschreven is geweest.

Klacht: een overeenkomstig deze regeling ingediende klacht, betrekking hebbende op een uitlating of gedraging van het bevoegd gezag of ten behoeve van de instelling met taken belaste personen .

Klager: degene die volgens dit reglement een klacht heeft ingediend. Dit kunnen zijn studenten, aspirant-studenten, voormalige studenten en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van de instelling.

Klachtencommissie: de commissie ingesteld en samengesteld conform dit reglement, die eveneens volgens dit reglement een klacht onderzoekt, behandelt en over de afhandeling daarvan advies uitbrengt aan het College van Bestuur.

Personeelsleden: personen die binnen het Friesland College werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst of personen die op andere basis in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van het Friesland College werkzaamheden verrichten.

Termijn: voorgeschreven aantal (werk)dagen

WEB: Wet Educatie en Beroepsonderwijs

Werkdag: een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag, een van de feestdagen of een dag in een door de instelling vastgestelde onderwijsvrije periode.

II. reikwijdte

artikel 2.1

Dit reglement is van toepassing op klachten welke door klager zijn ingediend.

artikel 2.2

Dit reglement is niet van toepassing op klachten betrekking hebbende op de examinering, de bescherming van persoonsgegevens of klachten met betrekking tot de sociale veiligheid.

artikel 2.3

Geen klacht kan worden ingediend over een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. welke heeft plaatsgevonden langer dan een jaar voor indiening van de klacht;
- c. waartegen door klager bezwaar aangetekend had kunnen worden
- d. waartegen door klager beroep ingesteld had kunnen worden – tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit – of waartegen beroep ingesteld kan worden.

artikel 2.4

Indien een klacht niet eerst bij de interne klachtenregeling van het Friesland College is ingediend en behandeld, houdt de klachtencommissie zich het recht voor om de ingediende klacht door te sturen naar het Studenten Servicecentrum om de interne klachtenregeling alsnog te doorlopen.

Klager zal hierover worden geïnformeerd.

III. Klachtgerechtigde

artikel 3

Iedere interne dan wel externe belanghebbende is gerechtigd een klacht in te dienen voor zover deze valt onder de reikwijdte van dit reglement.

IV. Indienen van een klacht

artikel 4.1

Het klaagschrift moet bij de klachtencommissie worden ingediend binnen 1 jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.

De Commissie laat niet-ontvankelijkverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijze van hem kan worden verlangd.

artikel 4.2

Het klaagschrift dient gericht te zijn aan: Klachtencommissie Friesland College, Postbus 1781, 8901 CB Leeuwarden.

artikel 4.3

Het klaagschrift wordt door de klager ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de klacht met, indien aan de orde, de naam van de beklagde.

artikel 4.4

Klager kan de klacht schriftelijk intrekken. De intrekking wordt meegedeeld aan de beklagde en het College van Bestuur.

V. samenstelling en wijze van benoemen van de klachtencommissie

artikel 5.1

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder de voorzitter. Twee van de leden, waaronder de voorzitter, mogen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het Friesland College. Ook het derde (interne) lid mag geen deel uitmaken van het bevoegd gezag.

artikel 5.2

De leden worden, na niet-bindende voordracht, benoemd door het College van Bestuur. Van de leden welke geen arbeidsrelatie met het Friesland College mogen hebben, wordt het ene lid voorgedragen door de Ondernemingsraad en de voorzitter – tevens lid – door het College van Bestuur. Voordracht van het lid met een arbeidsrelatie met het Friesland College geschiedt door het College van Bestuur.

artikel 5.3

Het College van Bestuur benoemt één of meer vervangende leden, welke werkzaam zijn bij het Friesland College. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een klacht, neemt het plaatsvervangend lid zijn plaats in.

artikel 5.4

De klachtencommissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een door het College van Bestuur benoemde ambtelijk secretaris en een notulist.

artikel 5.5

De leden als bedoeld in artikel 5.1 en 5.3 worden benoemd voor een periode van drie jaren. Aftreding vindt plaats volgens een door het College van Bestuur vastgesteld rooster van aftreden. Aftredende leden alsmede plaatsvervangende leden zijn terstond herbenoembaar.

artikel 5.6

De klachtencommissie houdt zitting met drie leden.

artikel 5.7

De klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de notulist zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun bij het vervullen van hun functie ter kennis komt.

artikel 5.8

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

VI. taak van de klachtencommissie

artikel 6

De klachtencommissie vormt zich op basis van een onderzoek, een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van een advies, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.

VII. procedure

artikel 7.1

Door de klachtencommissie wordt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager

bevestigd. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, zoals genoemd in artikel 4.1 en/of artikel 4.3, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een termijn van 10 werkdagen te herstellen.

artikel 7.2

Indien de voorzitter van de klachtencommissie, na kennisneming van het klaagschrift, van oordeel is, dat

- de klacht niet valt onder de reikwijdte van artikel II,
- de klager niet te beschouwen is als een klachtgerechtigde in de zin van artikel III,
- de gebeurtenis, waarop de klacht betrekking heeft, meer dan één jaar voor de dag van indiening van het klaagschrift heeft plaats gevonden,
- de termijn als bedoeld in artikel 7.1 niet in acht is genomen,

kan de voorzitter in een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak de klager niet-ontvankelijk verklaren in zijn klacht, welke uitspraak schriftelijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift aan de klager en het College van Bestuur wordt toegezonden.

artikel 7.3

Indien de voorzitter van de klachtencommissie naar zijn voorlopig oordeel van mening is dat één of meer geval van niet-ontvankelijkheid zich niet voordoet en de klacht door de klachtencommissie kan worden behandeld, wordt een kopie van het klaagschrift en de eventuele aanvulling daarop als bedoeld in artikel 7.1 aan de beklagde toegezonden. Beklaagde wordt hierbij in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van 5 werkdagen door middel van een verweerschrift op het klaagschrift te antwoorden.

artikel 7.4

Een kopie van het verweerschrift wordt door de klachtencommissie toegezonden aan de klager.

artikel 7.5

Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de klachtencommissie bij klager, beklagde en/of anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen. Klager en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld.

artikel 7.6

Voordat de klachtencommissie een beslissing neemt over de klacht, stelt zij de klager en de beklagde in de gelegenheid op een hoorzitting te worden gehoord, welke hoorzitting niet later mag plaatsvinden dan 30 werkdagen na de dag waarop het klaagschrift bij de klachtencommissie is binnengekomen dan wel – indien sprake is geweest van verzuim als bedoeld in artikel 7.1 – niet later dan 30 werkdagen nadat dit verzuim is hersteld.

artikel 7.7

De klager en de beklagde worden tenminste 5 werkdagen vóór de hoorzitting daartoe schriftelijk uitgenodigd.

artikel 7.8

De klager en de beklagde kunnen zich op de hoorzitting doen bijstaan door een advocaat of gemachtigde.

artikel 7.9

De hoorzitting vindt plaats met gesloten deuren.

artikel 7.10

De klager en de beklagde worden in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Indien aannemelijk is, dat

een gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht zal belemmeren, kan de klachtencommissie, hetzij op verzoek van de klager en/of de beklagde hetzij ambtshalve, bepalen dat de klager en de beklagde afzonderlijk worden gehoord.

artikel 7.11

Op verzoek van de klager en/of de beklagde dan wel op last van de klachtencommissie kunnen op de hoorzitting getuigen en/of deskundigen worden gehoord. Getuigen en deskundigen dienen, voordat met hun verhoor wordt aangevangen, te beloven de waarheid en niets dan de waarheid te zullen zeggen c.q. hun taak naar geweten te zullen verrichten. Vertrouwenspersonen, opgeroepen als getuige, kunnen zich van het afleggen van getuigenis verschonen met betrekking tot informatie, die hun vertrouwelijk is meegedeeld.

artikel 7.12

Van het verhandelde op de hoorzitting wordt door de notulist een verslag gemaakt, dat aan de uitspraak van de klachtencommissie wordt gehecht.

artikel 7.13

De klachtencommissie doet uiterlijk 10 werkdagen na de sluiting van de hoorzitting schriftelijk uitspraak, welke uitspraak, waaraan toegevoegd een advies, onverwijld aan de klager, de beklagde en het College van Bestuur wordt toegezonden.

artikel 7.14

De klachtencommissie kan de klacht :

- a. niet-ontvankelijk verklaren;
- b. ongegrond dan wel
- c. gegrond verklaren.

VIII. beslissing van het College van Bestuur

artikel 8.1

Het College van Bestuur neemt uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de uitspraak en het advies van de klachtencommissie een schriftelijke beslissing op de klacht. Deze beslissing wordt aan klager en beklagde toegezonden.

artikel 8.2

De uitspraak en het advies van de klachtencommissie zijn niet bindend voor het College van Bestuur.

artikel 8.3

Indien het College van Bestuur in de beslissing als bedoeld in artikel 8.1 afwijkt van de uitspraak en het advies van de klachtencommissie dient de beslissing daaromtrent deugdelijk te zijn gemotiveerd.

Artikel 8.4

Indien de klacht ongegrond, dan wel niet ontvankelijk is verklaard, zal bij de kennisgeving vermeld worden bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift in kan dienen.

IX. slotbepalingen

artikel 9.1

De in dit reglement genoemde termijnen worden aangegeven in werkdagen. Een werkdag is een dag, niet zijnde een zaterdag, een zondag, een van de feestdagen of een dag in een door de instelling

vastgestelde onderwijsvrije periode. De genoemde termijnen worden dan ook verlengd met de tussen het Friesland College en klager vastgestelde onderwijsvrije periodes.

artikel 9.2

Zodra het Friesland College naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het bepaalde in dit reglement.

artikel 9.3

De kosten van de klachtencommissie komen voor rekening van het Friesland College.

artikel 9.4

Aan het indienen van een klacht zijn voor de indiener geen kosten verbonden. Zowel voor klager als aangeklaagde bestaat er geen aanspraak op vergoeding van de in het kader van de klachtenprocedure gemaakte kosten.

artikel 9.5

Het College van Bestuur zorgt er voor dat dit reglement bekend wordt gemaakt en toegankelijk is voor interne – en externe belanghebbenden. Het reglement zal daartoe onder meer op intranet en de website van het Friesland College bekend wordt gemaakt.

artikel 9.6

De klachtenregeling en het reglement worden jaarlijks geëvalueerd door het bevoegd gezag, de klachtencommissie en de Ondernemingsraad.

artikel 9.7

Het College van Bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

artikel 9.8

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

artikel 9.9

Over de toepassing van procedureregels, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie, waar nodig in overleg met het College van Bestuur.

Aldus gewijzigd door het College van Bestuur in overleg met de klachtencommissie, met instemming van de Ondernemingsraad en Centrale Studentenraad en in werking getreden op 4 april 2017