



KLACHTENREGLEMENT

mboRijnland

REGELING IN HET KADER VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Voorgenomen besluit Raad van Bestuur mboRijnland	13 juni 2017
Instemming studentenraad mboRijnland	02 oktober 17-
Instemming ondernemingsraad ROC Leiden	27 oktober 2017
Instemming ondernemingsraad ID College	26 oktober 2017
Definitief besluit Raad van Bestuur	31 oktober 2017

ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

- College van Bestuur: het bevoegd gezag als genoemd in de statuten van de stichting mboRijnland.
- Klager: een (ex-)student, ouder/voogd/verzorger van een (ex-)student, (ex-)medewerker/vrijwilliger van mboRijnland of een andere persoon, die een klacht indient.
Indien de klager minderjarig is, dient hij / zij een machtiging van zijn ouder / verzorger bij te voegen dan wel zich te laten vertegenwoordigen door zijn ouder / vertegenwoordiger.
- Aangeklaagde: degene (mboRijnland) op wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.
- Gemachtigde: iemand die op verzoek voor anderen optreedt. Dit kan zijn bijvoorbeeld een collega, familielid, vertrouwenspersoon, advocaat.
- Klacht: een uiting van ongenoegen gericht aan de klachtencommissie over:
- gedragingen en beslissingen;
- het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- overige ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van mboRijnland.
Klachten die betrekking hebben op de bepalingen opgenomen in een ander reglement van mboRijnland, waaronder geschillenregeling (CAO aangelegenheden), examenreglement, reglement commissie van beroep voor de examens, vallen buiten dit klachtenreglement.
- Klachtencommissie: een door het College van Bestuur ingestelde onafhankelijke klachtencommissie die bevoegd is om kennis te nemen van de klachten in de zin van dit reglement en daaromtrent advies uitbrengt.

ARTIKEL 2 DOEL

Het doel van dit klachtenreglement is:

- Het vastleggen van een procedure om klachten, ingediend bij de klachtencommissie, binnen een redelijke termijn (zie stappenplan) op een zorgvuldige, vertrouwelijke en constructieve wijze af te handelen;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van mboRijnland met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

ARTIKEL 3 SAMENSTELLING EN ZITTINGSDUUR

1. Er is een klachtencommissie die een ingediende klacht onderzoekt en over de afhandeling daarvan aan het College van Bestuur advies uitbrengt.
2. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, te weten een voorzitter en tenminste twee leden. Zowel de voorzitter als een lid zijn externe, onafhankelijke deskundigen. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid benoemd. Alle leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur.
De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

3. De benoeming van de (plaatsvervangende) leden is voor een periode van drie jaren. Na het verstrijken van deze genoemde periode zijn aftredende (plaatsvervangende) leden terstond voor een zelfde periode herbenoembaar door het College van Bestuur.
4. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden kunnen op ieder moment het College van Bestuur aangeven ontslag te willen nemen. Het College van Bestuur eerbiedigt deze wens en verleent ontslag. Ontslag van (plaatsvervangende) voorzitter en leden kan tevens op initiatief van het College van Bestuur plaatsvinden.
5. Voor het uitbrengen van een advies aan het College van Bestuur is de klachtencommissie bevoegd, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is, deskundigen te raadplegen en inlichtingen in te winnen. Indien aan de inschakeling van interne en/of externe deskundigen kosten zijn verbonden, is daarvoor vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist. Het College van Bestuur neemt deze kosten voor haar rekening, voor zover zij naar het oordeel van het College van Bestuur redelijk zijn.
6. 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 (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid van (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

ARTIKEL 4 SECRETARIAAT

1. Het College van Bestuur wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
2. Het secretariaat van de klachtencommissie wordt gevormd door een secretaris, die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie.

ARTIKEL 5 INDIENING EN BEHANDELING VAN EEN KLACHT

1. Klager kan, voordat de formele procedure via de klachtencommissie gestart wordt, de klacht bespreken met de teamleider c.q. directie. De klager bespreekt de klacht dan met de teamleider en/of directeur van het MBO college (inclusief VAVO & contractonderwijs) of de dienst, met als doel te trachten om tot een oplossing te komen.
2. Als de afhandeling door teamleider en/of directie niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan de klager overgaan tot het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie.
3. De klachten worden ingediend via het digitale meldpunt van mboRijnland, gericht aan het secretariaat van de klachtencommissie. Dit meldpunt is te vinden via www.mborijnland.nl of via het studenten-, ouder- en personeelsportaal.
4. De klacht wordt door de klager voorzien van:
 - Naam, adres, mailadres en telefoonnummer van de klager
 - omschrijving en motivering van de klacht;

5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen tien werkdagen te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan klager in zijn klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Op het bestaan van deze mogelijkheid wordt de klager bij het verzoek om herstel geattendeerd. Indien klager in zijn klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur medegedeeld.

ARTIKEL 6 GEEN VERPLICHTING TOT KLACHTBEHANDELING

1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging (of nalaten):
 - a. vallend onder enige andere regeling van mboRijnland, zoals 'geschillenregeling', examenreglement, Reglement Commissie van Beroep voor de examens of enig overig reglement. De klachtencommissie verklaart zich onbevoegd;
 - b. waarover reeds eerder een klacht is ingediend welke met inachtneming van dit klachtenreglement is behandeld;
 - c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na dagtekening van ontvangst van de klacht, door de klachtencommissie in kennis gesteld.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie, dan dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger als lid optreden.

ARTIKEL 7 PROCEDURE BEHANDELING KLACHT

1. De secretaris stuurt de klager uiterlijk binnen vijf werkdagen na dagtekening van ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:
 - korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - procedure afhandeling van de klacht;
 - de termijn waarbinnen de klachtencommissie verwacht de klacht af te handelen.
2. Tegelijkertijd met de verzending van de ontvangstbevestiging aan klager stuurt de secretaris een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde. De secretaris wijst de aangeklaagde op de mogelijkheid om een schriftelijk verweer bij de klachtencommissie in te dienen. Van dit verweerschrift wordt klager, indien van toepassing, terstond een afschrift gezonden.
3. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste informatie en inlichtingen in te winnen. Het College van Bestuur is verplicht hieraan medewerking te verlenen, tenzij een wettelijke verplichting dit verhindert. De klachtencommissie kan interne en externe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een oriënterend voorgesprek dan wel voor de hoorzitting.

Hoorzitting

4. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting, waarin de klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt in ieder geval plaats binnen twintig werkdagen na de datum van de ontvangst van de klacht. De secretaris van de klachtencommissie stuurt alle genodigden een bevestiging van de hoorzitting, inclusief datum, tijdstip, locatie, genodigden en eventuele schriftelijke stukken. Partijen kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie heeft de mogelijkheid naast klager en aangeklaagde andere personen die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, uit te nodigen voor een hoorzitting.
6. Van het horen kan worden afgezien indien klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Indien de klager of aangeklaagde, minimaal 24 uur van tevoren, laat weten verhinderd te zijn voor de hoorzitting, wordt éénmaal een nieuwe hoorzitting gepland. Indien een klager zich voor een hoorzitting niet tijdig afmeldt of zonder opgave van reden niet op de hoorzitting verschijnt, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen en wordt als afgehandeld beschouwd.
7. Door de secretaris wordt van de hoorzitting een verslag gemaakt. Dit verslag wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend. Dit verslag bevat in ieder geval:
 - de namen en functies van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd;
 - advies voor het College van Bestuur

ARTIKEL 8 OPSTELLEN ADVIES

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over de klacht en over het advies.
2. De klachtencommissie adviseert schriftelijk aan het College van Bestuur, binnen vijf werkdagen nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan eenmaal met een zelfde termijn worden verlengd.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
4. Daarnaast adviseert de klachtencommissie zo nodig of er maatregelen genomen kunnen worden om in de toekomst herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Voorts kan het advies vergezeld gaan van aanbevelingen, waaronder een correctie, genoegdoening en/of het aanbieden van een vervangende dienst.

ARTIKEL 9 TERMIJNEN

1. De totale termijn, van datum ontvangst tot besluit College van Bestuur, bedraagt maximaal 40 werkdagen.

2. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.
3. De klachtencommissie heeft tevens de mogelijkheid om de termijnen te verlengen.
4. Indien artikel 9.2 of 9.3 van toepassing zijn, deelt de klachtencommissie dit partijen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

ARTIKEL 10 INTREKKING EN STAKING

1. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan moet de klager schriftelijk en gemotiveerd mededeling doen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie deelt dit aan de aangeklaagde en het College van Bestuur mee.
2. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de klachtencommissie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra de klachtencommissie vastgesteld heeft dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement en deelt de klachtencommissie deze uitkomst schriftelijk aan partijen en aan het College van Bestuur mee.

ARTIKEL 11 BESLUIT COLLEGE VAN BESTUUR

1. Het College van Bestuur neemt binnen tien werkdagen na de dagtekening van ontvangst van het verslag inclusief advies een besluit ten aanzien van de ingediende klacht. Deze termijn kan met eenzelfde periode worden verlengd.
2. Van dit besluit stelt het College van Bestuur de klager en aangeklaagde schriftelijk op de hoogte. Dit besluit gaat vergezeld van afschriften van het verslag inclusief advies van de klachtencommissie.
3. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat het genomen besluit daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

ARTIKEL 12 EVALUATIE

1. De klachtencommissie analyseert voor 1 juli van elk jaar de klachten en de afhandeling hiervan. In dit jaarverslag geeft de klachtencommissie in ieder geval aan:
 - hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend;
 - hoeveel van de ingediende klachten zijn afgehandeld;
 - de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan;
 - de aard van de klachten;
 - hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard.
2. Deze gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven. De klachtencommissie kan voorts beoordelen of er naar haar mening sprake is van trends en

of corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid dan wel of eventuele preventieve maatregelen geleid hebben tot verbetering.

3. Deze evaluatie wordt voorgelegd aan het College van Bestuur.

ARTIKEL 13 OPENBAARHEID

1. Het College van Bestuur legt dit reglement voor een ieder ter inzage.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit reglement.

ARTIKEL 14 SLOTBEPALINGEN

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement mboRijnland'.

BIJLAGE: STAPPENPLAN TERMIJNEN

Actie	Wanneer
Klacht wordt ingediend via digitaal meldpunt	
Secretaris klachtencommissie stuurt bevestiging naar klager of klacht wel/niet in behandeling wordt genomen	5 werkdagen na ontvangst klacht
Secretaris klachtencommissie stuurt klacht naar aangeklaagde	5 werkdagen na ontvangst klacht
Hoorzitting	20 werkdagen na ontvangst klacht
Advies klachtencommissie gereed (naar CvB)	10 werkdagen na hoorzitting
Besluit CvB	10 werkdagen na advies klachtencommissie

