

***REGLEMENT INTERNE
KLACHTENCOMMISSIE
DELTION BUSINESS 2026***

REGLEMENT INTERNE KLACHTENCOMMISSIE DELTION BUSINESS

Preamble

Uitgangspunt binnen Deltion Business is dat schriftelijk ingediende klachten binnen een termijn van 10 weken worden afgehandeld. De insteek van Deltion Business daarbij is dat klachten onderling worden afgehandeld. Dit is nog mogelijk tot en met de behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting.

Indien de commissie de klacht heeft behandeld tijdens een hoorzitting en onderlinge afhandeling is niet mogelijk gebleken, dan brengt de commissie een bindend advies uit aan het bestuur, die de klacht binnen de gestelde termijn afhandelt.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

Op dit reglement zijn de volgende begripsbepalingen van toepassing:

- a. bestuur: het bestuur of één van de bestuursleden van Deltion Business of een door het bestuur aangewezen gevolmachtigde;
- b. commissie: de Interne Klachtencommissie Deltion Business;
- c. deelnemer: een ieder die – al dan niet via een derde – met Deltion Business een overeenkomst is aangegaan en is toegelaten dan wel wenst te worden ingeschreven en toegelaten voor het volgen van een cursus, training of opleiding;
- d. Deltion Business: Stichting Deltion Business, gevestigd te Zwolle;
- e. Deltion College: Stichting Deltion College, gevestigd te Zwolle;
- f. klaagschrift: een schriftelijke klacht, gericht tegen een gedraging, zoals genoemd in het eerste lid van artikel 2 van dit reglement, waardoor de klager meent in zijn belangen te zijn geschaad;
- g. werknemer: een persoon die in dienst is van Deltion Business of via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Deltion Business werkzaamheden verricht.

Artikel 2. Reikwijdte

- 1. Dit reglement is van toepassing op beslissingen en overige gedragingen van het bestuur of werknemers.
- 2. Elke deelnemer, werknemer en overige belanghebbende, of diens gemachtigde, kan als klager bij de commissie een klaagschrift indienen tegen een gedraging als bedoeld in het eerste lid van dit artikel. In geval van minderjarigheid kan de ouder(s) en/of eventuele wettelijke vertegenwoordiger(s) van klager een klaagschrift indienen.
- 3. Dit reglement is niet van toepassing voor zover de gedraging als bedoeld in het eerste lid van dit artikel op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs is onderworpen aan het oordeel van de Commissie van beroep voor de examens van het Deltion College.

4. Het indienen van een klaagschrift heeft geen schorsende werking ten aanzien van de bestreden gedraging.

Artikel 3. Samenstelling en wijze van benoeming van de commissie

1. De Klachtencommissie Studenten van Deltion College fungeert als Interne Klachtencommissie Deltion Business ingeval een klaagschrift wordt ingediend door een deelnemer of overige belanghebbende.
2. De Klachtencommissie Personeel van Deltion College fungeert als Interne Klachtencommissie Deltion Business ingeval een klaagschrift wordt ingediend door een werknemer.
3. Voor de samenstelling en benoeming van de betreffende Interne Klachtencommissie wordt verwezen naar de betreffende reglementen, welke te vinden zijn op de website en het intranet van Deltion College.

Artikel 4. Taak van de commissie

1. De commissie toetst of het bestuur bij de gedraging de procedureregels heeft nageleefd.
2. De commissie toetst tevens of het bestuur bij afweging van alle in het geding zijnde belangen in redelijkheid tot de bestreden gedraging heeft kunnen komen.

Artikel 5. Vertegenwoordiging

1. Partijen kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.
2. Een gemachtigde, niet zijnde een advocaat, dient een schriftelijke volmacht te overleggen.
3. De originele schriftelijke volmacht kan tot het moment van de hoorzitting worden overgelegd.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 6. Het klaagschrift

1. Het klaagschrift van de klager tegen een gedraging, genoemd in artikel 2, eerste lid van dit reglement, wordt binnen twee weken nadat de bestreden gedraging hem is medegedeeld, dan wel kenbaar is geworden, bij de commissie ingediend.
2. Het klaagschrift moet gericht zijn aan de Interne Klachtencommissie Deltion Business. De indiening van het klaagschrift is mogelijk per post (Postbus 565, 8000 AN Zwolle), of per e-mail (klachtencommissie@deltion.nl).
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en de woonplaats van de klager,
 - b. het studentnummer van de klager,
 - c. de eventueel door klager gevolgde opleiding,
 - d. de dagtekening,

- e. een omschrijving van de bestreden gedraging en
- f. de gronden van de klacht.
- 4. Bij het klaagschrift wordt zo mogelijk een kopie van de bestreden gedraging overgelegd.
- 5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
- 6. Indien de klager aannemelijk maakt, dat de aanvang van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn hem niet tijdig bekend kon zijn, wordt de termijn van twee weken geacht te zijn aangevangen op de dag, waarop hij redelijkerwijs van de bestreden gedraging heeft kunnen kennis nemen.
- 7. Bij verzending per post is het klaagschrift tijdig ingediend, indien het vóór het einde van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn blijkt het poststempel ter post is bezorgd.
- 8. Het secretariaat van de commissie registreert het klaagschrift en bevestigt de ontvangst daarvan binnen 10 werkdagen schriftelijk aan klager.

Artikel 7. Intrekking/informele afhandeling klacht

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

Artikel 8. Niet behandelen klacht

- 1. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen:
 - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, of
 - b. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan deze commissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9. Ontvankelijkheid

- 1. Indien de voorzitter van de commissie, na kennisneming van het klaagschrift, van oordeel is dat
 - a. het klaagschrift niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van dit reglement en/of
 - b. de klager niet valt onder de reikwijdte van artikel 2 van dit reglement en/of
 - c. de termijn als bedoeld in het eerste, zesde en/ of zevende lid van artikel 6 van dit reglement niet in acht is genomen en/of
 - d. het klaagschrift niet voldoet aan de in het derde en/of vijfde lid van artikel 6 van dit reglement gestelde vereisten,

kan de voorzitter in een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak de klacht niet-ontvankelijk verklaren, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde redelijke termijn.

Artikel 10. Verweerschrift

1. Indien de voorzitter naar zijn voorlopig oordeel van mening is, dat één of meer van de gevallen van niet-ontvankelijkheid, genoemd in artikel 9, tweede lid van dit reglement, zich niet voordoet, stuurt het secretariaat van de commissie een kopie van het klaagschrift en de eventuele aanvulling daarop aan het bestuur, die gerechtigd is daarop binnen een termijn van vier weken door middel van een verweerschrift te antwoorden.
2. Het secretariaat van de commissie stuurt klager onverwijld een kopie van het verweerschrift toe.

Artikel 11. Hoorzitting

1. Het bestuur stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dan wel diens leidinggevende(n), in de gelegenheid te worden gehoord door de commissie.
2. Van het horen van de klager kan de commissie afzien 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.
3. De hoorzitting vindt plaats binnen zeven weken na ontvangst van het (aangevulde) klaagschrift door de commissie.
4. De hoorzitting vindt in het openbaar plaats, tenzij de commissie, hetzij op verzoek van de klager en/of het bestuur, hetzij ambtshalve, anders bepaalt.
5. Partijen worden in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de commissie, hetzij op verzoek van de klager en/of het bestuur, hetzij ambtshalve, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.
6. De voorzitter bepaalt de procesorde.
7. Op verzoek van de klager en/of het bestuur dan wel op last van de commissie kunnen op de hoorzitting getuigen en/of deskundigen worden gehoord. De waardering van de verklaring wordt aan het oordeel van de commissie overgelaten.
8. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12. Advies commissie en beslissing bestuur

1. De commissie zendt de klager en het bestuur uiterlijk negen weken na ontvangst van het klaagschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het advies bevat het verslag van het horen.
2. Het advies strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht,
 - b. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - c. gegrondverklaring van de klacht.
3. Zowel in het geval dat de commissie het klaagschrift gegrond als in het geval dat zij die ongegrond verklaart, doet zij haar advies vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur.
4. Het bestuur stelt de klager binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de bevindingen van de commissie van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. De klager, die consument is, heeft, nadat het bestuur een beslissing heeft genomen, de mogelijkheid een zaak aan te spannen bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie hierover is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl. Het bestuur committeert zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie en voert de consequenties van deze uitspraak onverkort en binnen zes maanden na ontvangst van de uitspraak uit.
6. De klager, die geen consument is, heeft, nadat het bestuur een beslissing heeft genomen, de mogelijkheid een zaak aan te spannen bij de Commissie van kwaliteitshandhaving van de NRTO, meer informatie hierover is te vinden op: <https://www.nрто.nl/kwaliteit/commissies>. Het bestuur committeert zich aan de uitspraak van deze Commissie en voert de consequenties van deze uitspraak onverkort en binnen zes maanden na ontvangst van de uitspraak uit.

Artikel 13. Klachten inburgering

1. In afwijking van artikel 10 lid 1 van dit reglement bedraagt de termijn voor het indienen van een verweerschrift tegen een klacht over inburgering drie weken.
2. In afwijking van artikel 11 lid 3 van dit reglement vindt de hoorzitting plaats binnen een termijn van vier weken na ontvangst van het (aangevulde) klaagschrift door de commissie.
3. In afwijking van artikel 12 lid 1 van dit reglement zendt de commissie de klager en het bestuur uiterlijk vijf weken na ontvangst van het klaagschrift een bindend advies.
4. In afwijking van artikel 12 lid 4 van dit reglement handelt het bestuur de klacht schriftelijk en gemotiveerd af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
5. Indien de inburgeringsplichtige, zoals bedoeld in de Wet inburgering, niet tevreden is met de beslissing van het bestuur inzake de behandeling van zijn klacht, kan hij de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage via de klachtenlijn van Blik op Werk (www.blikopwerk.nl).

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Overige bepalingen

1. Een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
2. De in dit reglement genoemde termijnen kunnen voor ten hoogste vier weken worden verlengd door het bestuur. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.
3. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten op grond van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
4. Het bestuur bewaart afgehandelde klachten tot 4 jaar na de datum waarop een beslissing is genomen over de klacht.
5. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website en het intranet van Deltion College.
6. De kosten van de commissie komen voor rekening van het bestuur.
7. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie.
8. Met inwerkingtreding van dit reglement komen voorgaande reglementen te vervallen.

Aldus vastgesteld door het bestuur op 26-08-2026 en in werking getreden op 1 september 2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'H' followed by a cursive 'W' and a final flourish.

H.W. Meijerink
Voorzitter bestuur