

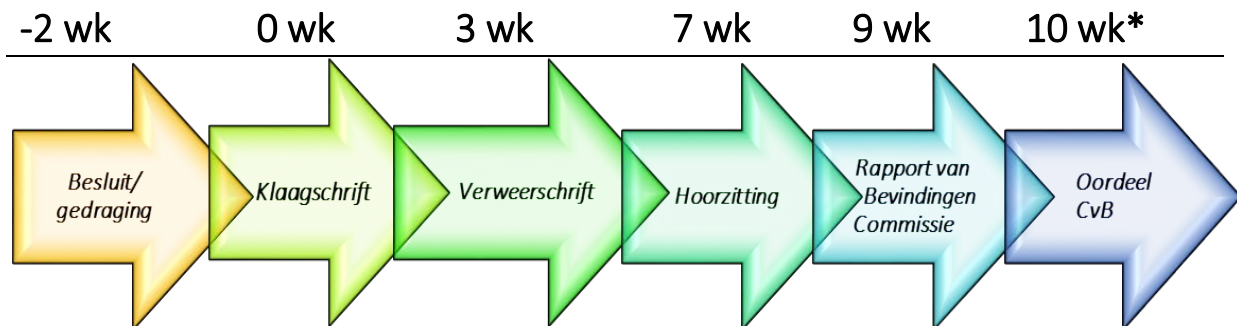


***REGLEMENT INTERNE
KLACHTENCOMMISSIE,
SECTIE STUDENTEN***



Vastgesteld CvB/DO:	4 juli 2017
Instemming SR:	25 september 2017
Instemming OR:	18 december 2017
Invoeringsdatum:	1 januari 2018
Rechtsgrondslag	Wet educatie en beroepsonderwijs, Algemene wet bestuursrecht, Branchecode Goed bestuur in het mbo 2014

REGLEMENT INTERNE KLACHTENCOMMISSIE, SECTIE STUDENTEN



* binnen 10 weken na indiening klaagschrift

Preambule

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

Indien de Interne Klachtencommissie, sectie Studenten de klacht heeft behandeld tijdens een hoorzitting en onderlinge afhandeling is niet mogelijk gebleken, stuurt die commissie het bevoegd gezag een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen. Het bevoegd gezag handelt de klacht vervolgens binnen de gestelde termijn af.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

Op dit reglement zijn de volgende begripsbepalingen van toepassing:

- a. bevoegd gezag: het College van Bestuur van Deltion College of diens gevolmachtigde;
- b. commissie: de Interne Klachtencommissie, sectie Studenten;
- c. Deltion College: Stichting Deltion College, gevestigd te Zwolle;
- d. klaagschrift: een schriftelijke klacht, gericht tegen een gedraging, zoals genoemd in artikel 2, eerste lid van dit reglement;
- e. schoolleiding: collegedirecteuren en opleidingsmanagers door het bevoegd gezag benoemd;
- f. student: een deelnemer als bedoeld in de Wet educatie en beroepsonderwijs;
- g. voorzitter: de voorzitter van de commissie;
- h. Wbp: de Wet bescherming persoonsgegevens;
- i. werknemer: een persoon die in dienst is van Deltion College of via een uitzendovereenkomst, detachering of anderszins voor Deltion College werkzaamheden verricht;

Artikel 2. Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op gedragingen jegens klager, inhoudende:
 - a. een besluit van de schoolleiding tot niet-inschrijving of niet-toelating van de aanstaande (examen-)student voor/tot de door hem verlangde opleiding of cursus, respectievelijk de niet-toelating tijdens de opleiding of cursus van een ingeschreven student tot een andere door hem gewenste opleiding of cursus;
 - b. een besluit van de schoolleiding genomen ter uitvoering van het Studentenstatuut, de Onderwijsovereenkomst c.q. de Praktijkovereenkomst;
 - c. een schriftelijk standpunt, ingenomen door de schoolleiding ten aanzien van de inrichting en/of de inhoud van het onderwijs, waardoor de student meent rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen;
 - d. elke vorm van ongewenst gedrag door het bevoegd gezag of ten behoeve van Deltion College met taken belaste personen, waaronder begrepen (seksuele) intimidatie, discriminatie, geweld, bedreiging, belaging en pesten;
 - e. overtreding van de wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, zoals beschreven in de Wbp en het interne privacyreglement door gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van Deltion College met taken belaste personen;
 - f. overige gedragingen van het bevoegd gezag of ten behoeve van Deltion College met taken belaste personen.
2. Dit reglement is niet van toepassing op een beroep tegen een beslissing van een examencommissie of examinatoren van het Deltion College, noch tegen een bindend studieadvies als bedoeld in artikel 8.1.7a WEB, noch op klachten, ingediend door werknemers van Deltion College.
3. Elke (examen-)student, voormalige en aanstaande (examen-)student van Deltion College en overige betrokkene bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van het Deltion College, of diens gemachtigde kan als klager bij de commissie een klaagschrift indienen tegen een gedraging, zoals genoemd 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.
4. Het indienen van een klaagschrift heeft geen schorsende werking ten aanzien van het bestreden schriftelijk besluit of ingenomen standpunt van de schoolleiding.
5. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de klager deze ook, direct of na de interne procedure conform dit reglement, bij de landelijke commissie van de Stichting Onderwijsgeschillen of de rechter aanhangig maken.

HOOFDSTUK 2 DE COMMISSIE

Artikel 3. Samenstelling en wijze van benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit 8 leden, welke geen lid zijn van de Raad van Toezicht of het bevoegd gezag, geen arbeidsrelatie met Deltion College hebben of hebben gehad, geen onderwijs aan Deltion College volgen of hebben gevolgd en geen deel uitmaken van de Inspectie van het Onderwijs.
2. Bij de voordracht en de benoeming van leden van de commissie wordt gestreefd naar een samenstelling waarin voldoende juridische, onderwijskundige en sociaal-medische deskundigheid aanwezig is.
3. De leden van de commissie worden door het bevoegd gezag benoemd als volgt:
 - a. drie leden op voordracht van de Studentenraad,
 - b. drie leden door het bevoegd gezag en
 - c. een voorzitter en een vicevoorzitter op voordracht van de leden onder a. en b. genoemd.
4. De voorzitter en de vicevoorzitter dienen een met goed gevolg afgelegd doctoraal examen in het Nederlands Recht dan wel een master Nederlands Recht aan een Nederlandse universiteit te hebben afgelegd.
5. De commissie wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een door het bevoegd gezag benoemde ambtelijk secretaris en een notulist.
6. De benoeming van de leden van de commissie geldt voor een periode van vier jaren. De leden van de commissie treden af volgens een door het bevoegd gezag vastgesteld rooster van aftreden. Aftredende leden zijn terstond herbenoembaar.
7. De commissie houdt zitting met tenminste drie leden, zijnde de (vice)voorzitter en een lid benoemd door het bevoegd gezag en een lid benoemd op voordracht van de Studentenraad.
8. Aan het lid van de commissie wordt ontslag verleend:
 - a. aan het einde van de vastgestelde termijn, zoals aangegeven in het zesde lid van dit artikel,
 - b. bij het bereiken van de leeftijd van 70 jaar,
 - c. op eigen verzoek,
 - d. door een besluit van het bevoegd gezag ingeval van ongeschiktheid voor het lidmaatschap uit hoofde van ziekte en/of gebreken dan wel anderszins, door het bevoegd gezag te bepalen en/of
 - e. in geval van veroordeling wegens misdrijf bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.
9. In de gevallen, zoals bedoeld in het vorige lid onderdeel d en e, wordt betrokkene van het voornemen tot ontslag in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

Artikel 4. Wraking en verschoning

1. Voor de aanvang van of tijdens een behandeling van de zaak op de hoorzitting kan op verzoek van een partij een lid van de commissie worden gewraakt:
 - a. indien hij een persoonlijk belang bij het geschil heeft,
 - b. indien hij tot de klager, dan wel tot één van de leden van het bij de zaak betrokken bevoegd gezag of de schoolleiding in bloed- of aanverwantschap staat en wel tot in de vierde graad ingesloten,
 - c. indien hij een advies in de zaak heeft gegeven of met één van de partijen een bespreking erover heeft gevoerd,
 - d. indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem en één van de partijen en/of
 - e. indien er redenen zijn aan te nemen dat er zich een omstandigheid voordoet, die een zwaarwegende aanwijzing oplevert voor het oordeel, dat het commissielid een vooringenomenheid koestert, althans dat die vrees gerechtvaardigd is.
2. In dezelfde gevallen als bedoeld in het eerste lid van dit artikel kan een lid van de commissie zich verschonen.
3. Een wrakingsverzoek voor de hoorzitting dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de commissie. Een wrakingsverzoek kan tijdens de hoorzitting mondeling ingediend worden.
4. In geval van een wrakingsverzoek wordt de behandeling van de zaak geschorst.
5. Er wordt een aparte commissie, bestaande uit overige leden van de commissie, samengesteld die zo spoedig mogelijk over het wrakingsverzoek oordeelt. Bij staking van de stemmen wordt de wraking geacht te zijn toegewezen.

Artikel 5. Taak van de commissie

1. De commissie toetst of het bevoegd gezag dan wel de persoon die ten behoeve van Deltion College met taken belast is bij de gedraging als bedoeld onder artikel 2, eerste lid van dit reglement de procedureregels, zoals onder meer beschreven in het Studentenstatuut, de Onderwijsovereenkomst, de Praktijkovereenkomst en het interne privacy-reglement, heeft nageleefd.
2. De commissie toetst tevens of het bevoegd gezag dan wel de persoon die ten behoeve van Deltion College met taken belast is bij afweging van alle in het geding zijnde belangen in redelijkheid tot de bestreden gedraging heeft kunnen komen.

HOOFDSTUK 3 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

Artikel 6. Het klaagschrift

1. Het klaagschrift van de klager tegen een gedraging, genoemd in artikel 2, eerste lid, onderdeel a, b, c en/of f 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 van de klager tegen een gedraging, genoemd in artikel 2, eerste lid, onderdeel d en/of e van dit reglement, wordt binnen een jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden bij de commissie ingediend.
3.
 - a. Het klaagschrift moet gericht zijn aan het College van Bestuur t.a.v. de Interne Klachtencommissie, sectie Studenten
 - b. Het klaagschrift kan ingediend worden per post (Postbus 565, 8000 AN Zwolle) per e-mail (klachtencommissie@deltion.nl) of via de studentenportal.
4. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en de woonplaats van de klager,
 - b. het eventuele studentnummer van klager,
 - c. de dagtekening en
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Bij het klaagschrift wordt zo mogelijk een kopie van de bestreden gedraging overgelegd.
6. 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.
7. Indien de klager aannemelijk maakt, dat de aanvang van de in het eerste en tweede lid van dit artikel genoemde termijn hem niet tijdig bekend kon zijn, wordt die termijn geacht te zijn aangevangen op de dag, waarop hij redelijkerwijs van de bestreden gedraging heeft kunnen kennis nemen.
8. Bij verzending per post is het klaagschrift tijdig ingediend, indien het vóór het einde van de in het eerste of tweede lid van dit artikel genoemde termijn blijkens het poststempel ter post is bezorgd.
9. Het secretariaat van de commissie bevestigt namens het bevoegd gezag de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Bij dit bericht van ontvangst wordt vermeld dat de commissie over de klacht zal adviseren. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten, zoals genoemd het vierde, zesde en zevende lid van dit artikel wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een termijn van twee weken te herstellen.

Artikel 7. 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.

Artikel 8. De behandeling

1. Het bevoegd gezag is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld,
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld, of
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan de commissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
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.
3. De commissie verklaart het ingediende klaagschrift in ieder geval ontvankelijk, indien het bevoegd gezag in het bestreden besluit en/of het schriftelijk standpunt geen melding heeft gemaakt van de termijn waarbinnen en/of de instantie bij wie het klaagschrift moet worden ingediend.
4. Indien de voorzitter, na kennisneming van het klaagschrift, van oordeel is dat
 - a. het klaagschrift niet valt onder de reikwijdte van artikel 2, eerste lid van dit reglement en /of
 - b. de klager niet valt onder de reikwijdte van artikel 2, derde lid van dit reglement en/of
 - c. de termijn als bedoeld in het eerste, tweede, zevende en/of achtste lid van artikel 6 van dit reglement niet in acht is genomen en/of
 - d. indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het vierde en/of zesde lid van artikel 6 van dit reglement gestelde vereisten, en klager in de gelegenheid is gesteld dit verzuim te herstellen, zoals bedoeld in het negende lid van artikel 6 van dit reglement, kan de voorzitter in een schriftelijk en gemotiveerd rapport van bevindingen het bevoegd gezag adviseren de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.
5. Zodra het bevoegd gezag naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

Artikel 9. Het verweerschrift

1. Het secretariaat van de commissie stuurt het bevoegd gezag een kopie van het klaagschrift en de eventuele aanvulling daarop. Het bevoegd gezag is gerechtigd daarop binnen een termijn van drie weken door middel van een verweerschrift te antwoorden.
2. Het secretariaat van de commissie stuurt klager onverwijld een kopie van het verweerschrift toe.

Artikel 10. De hoorzitting

1. Het bevoegd gezag 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 de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De hoorzitting vindt plaats binnen zeven weken na ontvangst van het (aangevulde) klaagschrift bij de commissie.
4. De hoorzitting vindt plaats achter gesloten deuren. De beraadslagingen en adviezen van de commissie zijn geheim en worden opgeslagen in een uitsluitend voor de commissieleden en de ambtelijk secretaris en het secretariaat van de commissie toegankelijk archief.
5. De voorzitter bepaalt de procesorde.
6. 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 bevoegd gezag, hetzij ambtshalve, bepalen dat partijen afzonderlijk zullen worden gehoord.
7. Op verzoek van de klager en/of het bevoegd gezag 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 11. Voorlopige voorziening

1. Indien het belang van de klager een onverwijld voorziening vordert, kan hij in het klaagschrift aan de voorzitter verzoeken om, in afwachting van de uitspraak in de hoofdzaak, een voorlopige voorziening te treffen.

2. De voorzitter beslist op het verzoek, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, na het bevoegd gezag te hebben gehoord, althans te hebben opgeroepen.
3. Partijen worden zo spoedig mogelijk uitgenodigd om op een in de uitnodiging te vermelden plaats en tijdstip op een zitting te verschijnen.
4. De voorzitter zendt de klager en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen. Het advies strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek,
 - b. afwijzing van het verzoek, of
 - c. gehele of gedeeltelijke toewijzing van het verzoek.
5. Indien in het klaagschrift of na indiening daarvan, in afwachting van de beslissing in de hoofdzaak, een voorlopige voorziening is gevraagd, kan de voorzitter, indien hij van oordeel is, dat nader onderzoek in de hoofdzaak niet (meer) kan bijdragen aan de beoordeling van de zaak, meteen ook advies geven over de hoofdzaak.
6. De voorzitter kan bij zijn advies aangeven wanneer de voorlopige voorziening dient te vervallen. Zij vervalt in ieder geval, indien het klaagschrift in de hoofdzaak wordt ingetrokken dan wel het bevoegd gezag in de hoofdzaak heeft beslist.

Artikel 12. Rapport van bevindingen commissie en besluit bevoegd gezag

1. De commissie zendt de klager en het bevoegd gezag uiterlijk negen weken na ontvangst van het (aangevulde) klaagschrift een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. Het rapport 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 bevoegd gezag.
4. Het rapport van bevindingen, het advies en de aanbevelingen van de commissie zijn niet bindend voor het bevoegd gezag.
5. Het bevoegd gezag handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
6. Het bevoegd gezag stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

7. Indien de conclusies van het bevoegd gezag afwijken van het advies van de commissie, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld.
8. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging, zoals genoemd in artikel 2 van dit reglement, kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 13. Herziening

1. De commissie kan op verzoek van elk van beide partijen haar advies herzien op grond van feiten of omstandigheden, die:
 - a. hebben plaatsgevonden vóór de uitspraak,
 - b. bij de indiener van de klacht vóór de uitspraak niet bekend waren en/of redelijkerwijs niet bekend konden zijn en
 - c. waren zij bij de commissie eerder bekend geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
2. Een verzoek tot herziening dient binnen twee weken nadat de feiten of omstandigheden, zoals genoemd in het eerste lid, onderdeel a en b, bij één van de partijen bekend geworden is, ingediend te worden bij de commissie.

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 bevoegd gezag. 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. Dit reglement wordt gepubliceerd op de website en de studentenportal van Deltion College.
5. Het secretariaat van de commissie draagt namens het bevoegd gezag zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd op de studentenportal van Deltion College.
6. De kosten van de commissie komen voor rekening van het bevoegd gezag.

7. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.
8. Met inwerkingtreding van dit reglement komen voorgaande reglementen te vervallen.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur, na instemming van de Studentenraad en de Ondernemingsraad en in werking getreden op 1 januari 2018.


W. Beun
voorzitter College van Bestuur