



Algemene Klachtenregeling

Doelgroep: studenten en deelnemers, medewerkers en externen

Vastgesteld door het college van bestuur op 30 september 2024, met instemming van de OR

Artikel 1 Wie kan een klacht indienen?

Eenieder die daarbij rechtstreeks belang heeft, kan een formele klacht¹ indienen bij het Graafschap College. Dit kan bijvoorbeeld zijn een medewerker, een student of een wettelijk vertegenwoordiger van een student, maar ook een externe belanghebbende zoals een bedrijf of maatschappelijke organisatie, of een buurtgenoot.

Artikel 2 Aard van een algemene klacht

Onder de algemene klachten vallen die klachten, die niet op een andere wijze, volgens een andere bij het Graafschap College geldende regeling, beslecht kunnen worden. Bij klachten over (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld kan de hulp van een vertrouwenspersoon worden ingeroepen.

Artikel 3 Indiening van de klacht of bezwaar, beroep of geschil

Een formele klacht of bezwaar wordt digitaal gemeld via een knop/link op de website of de interne portalen. De klacht moet zo concreet mogelijk geformuleerd zijn. De klacht is ontvankelijk als de melding volledig is ingevuld en de voorfase om met de direct betrokkenen tot een oplossing te komen is doorlopen.

Artikel 4 Bemiddeling

Formele klachten worden behandeld in de sector waar de klacht is ontstaan. Indien noodzakelijk treedt het college van bestuur op. Binnen zes weken wordt de appellant geïnformeerd over de uitspraak. Indien een verlengde procedure nodig geacht wordt, wordt de appellant hier z.s.m. van in kennis gesteld. De procedure kan met maximaal vier weken verlengd worden. Het college van bestuur bepaalt of het gewenst is de onafhankelijke klachtencommissie te benaderen voor advies dan wel om deze te vragen om de klacht in behandeling te nemen. Dit neemt niet weg dat ook de klager initiatief kan nemen om de onafhankelijke klachtencommissie zelf te benaderen.

Artikel 5 De klachtencommissie

1. Het college van bestuur stelt een onafhankelijke klachtencommissie in.
2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste zeven leden.
3. Drie leden zijn rechtstreeks benoemd door het college van bestuur.

¹ Waar in de algemene klachtenregeling wordt gesproken over een klacht of bezwaar wordt bedoeld een klacht, een beroep, een geschil of een misstand.

4. Twee leden zijn benoemd door het college van bestuur op voordracht van de ondernemingsraad.
5. Twee leden zijn benoemd door het college van bestuur in overleg met de studentenraad.
6. Afhankelijk van de aard van de klacht treden leden van de klachtencommissie op in deelcommissies.
7. De klachtencommissie kent vijf deelcommissies:
 - a. de algemene klachtencommissie; voor algemene klachten en vertrouwenszaken;
 - b. de commissie van beroep voor de examens;
 - c. de geschillencommissie voor toepassing van de cao of een andere personele aangelegenheid zoals functiewaardering;
 - d. de geschillenadviescommissie (GAC) voor studenten en personen die niet toegelaten zijn, voor zaken betreffend schorsen, verwijderen, niet toegelaten worden en het vermeend onjuist uitvoeren van afspraken passend onderwijs;
 - e. de klokkenluiderscommissie.
8. Iedere deelcommissie heeft een voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden.
9. De leden van de commissie doen gezamenlijk een voordracht aan het college van bestuur voor een voorzitter en een plaatsvervangende voorzitter.
10. Het college van bestuur kan een ambtelijk secretaris benoemen ter ondersteuning van de klachtencommissie.

Artikel 6 Zittingsduur van de leden

1. Het college van bestuur benoemt, schorst of ontslaat de leden van de klachtencommissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Deze termijn kan tweemaal met vier jaar verlengd worden.
3. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast.

Artikel 7 Deskundigheid van leden van de klachtencommissie

1. Bij de benoeming van leden van de klachtencommissie wordt in het bijzonder gelet op de specifieke deskundigheid van ieder lid, in relatie tot de aard van de klachten die behandeld worden.
2. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding. Deze verplichting duurt voort bij beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Artikel 8 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie of deelcommissies van de klachtencommissie brengen een advies uit aan het college van bestuur over aangelegenheden die zijn voorgelegd aan de klachtencommissie of deelcommissies van de klachtencommissie. De commissie van beroep voor de examens neemt een besluit over een beroepszaak.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag van haar activiteiten uit aan het college van bestuur, die daarover de raad van toezicht, de ondernemingsraad en de studentenraad informeert.

Artikel 9 Werkwijze deelcommissies

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin een klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare bijeenkomst worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats in de verlengde procedure.
2. De voorzitter draagt zorg dat een voltallige deelcommissie van drie leden, waaronder een voorzitter, aanwezig is.
3. Bij behandeling van de klacht hebben zoveel mogelijk die leden zitting in de commissie, die specifieke deskundigheid bezitten in relatie tot de te behandelen klacht.
4. Wanneer bij de voorzitter of een lid van de deelcommissie mogelijk sprake is van belangenverstremming, ziet deze af van behandeling van een klacht en treedt een plaatsvervanger op.
5. De aangeklaagde wordt voorafgaande aan een hoorzitting door het college van bestuur schriftelijk op de hoogte gesteld van de inhoud van de klacht.
6. De klager en de aangeklaagde worden in principe in aanwezigheid van elkaar gehoord, tenzij de deelcommissie, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, anders bepaalt.
7. De deelcommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat derden bij het verhoor aanwezig zijn.
8. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
9. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van het besprokene.
10. Het verslag van de zitting wordt ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris.

Artikel 10 Uitspraak deelcommissie

1. De deelcommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies of wat betreft de (deel)commissie van beroep voor de examens, het besluit.
2. De deelcommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het college van bestuur en indien van toepassing aan de voorzitter van de examencommissie of de voorzitter van de raad van toezicht nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. De hoorzitting en de bevindingen van de deelcommissie dienen te zijn afgerond binnen acht weken.
3. De deelcommissie geeft in haar advies of besluit een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde en het college van bestuur en indien van toepassing de examencommissie.
4. De deelcommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het college van bestuur te treffen maatregelen.

Artikel 11 Besluitvorming door college van bestuur

1. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de deelcommissie deelt het college van bestuur schriftelijk en gemotiveerd aan klager, aangeklaagde en de deelcommissie mee welke beslissing genomen wordt.
2. Deze mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie.

Artikel 12 Rehabilitatie

Het college van bestuur kan passende maatregelen nemen om een medewerker van het Graafschap College te rehabiliteren jegens wie door een klager valse beschuldigingen zijn geuit. Het rehabilitatietraject wordt in overleg met de valselijk beschuldigde vastgesteld.

Artikel 13 Facilitering van de klachtencommissie

1. Het college van bestuur is verantwoordelijk voor de facilitering van de klachtencommissie met betrekking tot vergaderstukken, vergaderruimte en secretariële ondersteuning.
2. De klachtencommissie heeft de beschikking over alle informatie uit het voortraject van een klacht en kan desgewenst in overleg met het college van bestuur derden inschakelen.
3. Op de werkzaamheden van de leden van de klachtencommissie is een door het college van bestuur vast te stellen onkostenvergoeding van toepassing.
4. De kosten van de klachtencommissie komen voor rekening van het college van bestuur.

Artikel 14 Externe klachtencommissie

Het Graafschap College is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen in Utrecht (de LKC). Deze externe klachtencommissie biedt de mogelijkheid zich te wenden tot een extern orgaan. Als een klacht wordt ingediend bij de LKC wordt in overleg met partijen eerst bekeken of de klacht ook op school in behandeling kan worden genomen.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling

1. De regeling wordt vastgesteld en gepubliceerd op de website en de portalen van het Graafschap College.
2. Het college van bestuur is bevoegd de regeling te wijzigen.
3. Na een wijziging wordt de regeling weer voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen.